

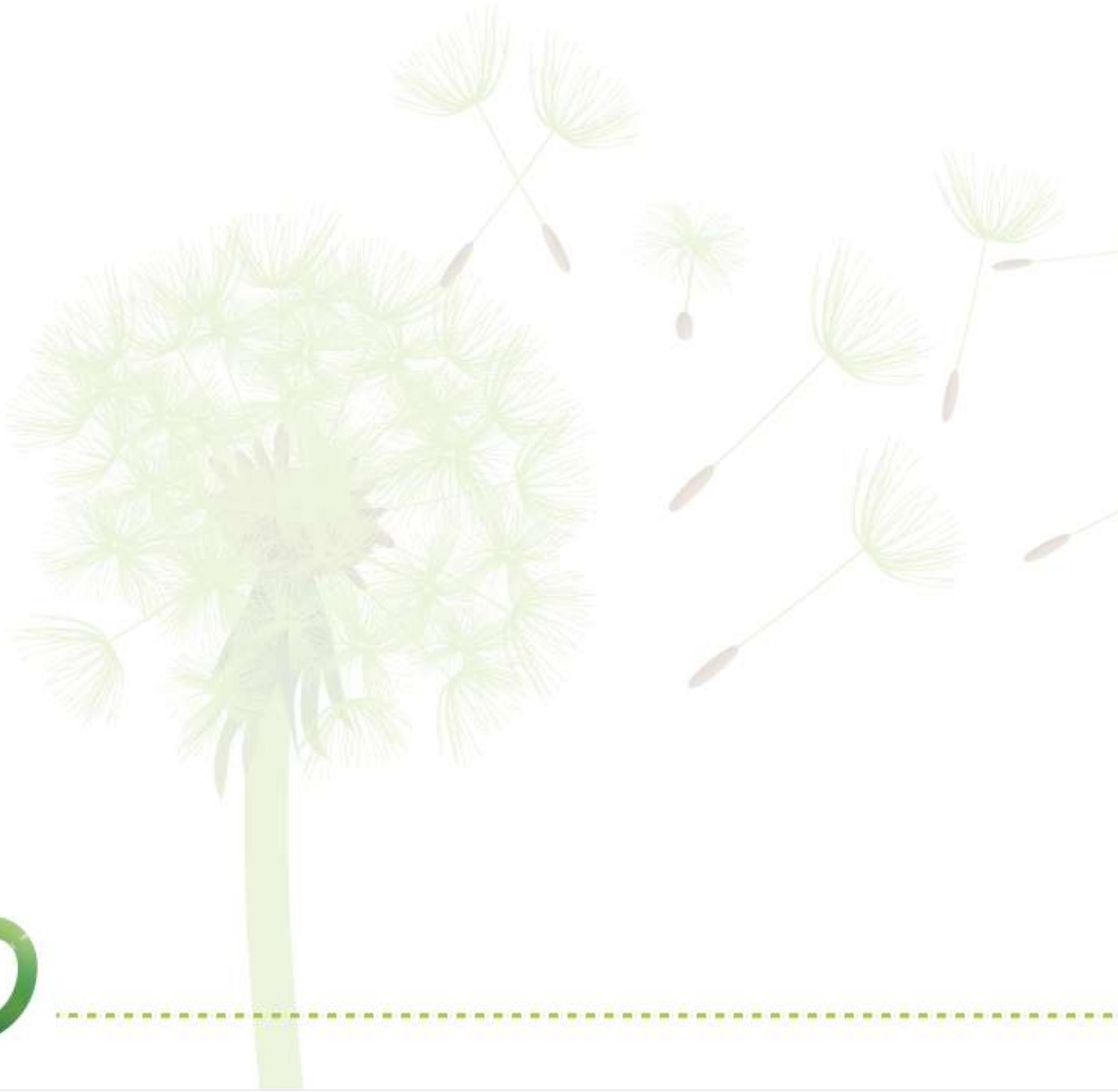
CHEC
*late cuando sembramos la semilla
para el desarrollo de la región*



chec[®]

Grupo·epm[®]

Informe de
Sostenibilidad 2013



ക



Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	Pag. 4
INFORME DE GESTIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN Y LA JUNTA DIRECTIVA DE CHEC S.A. ESP A LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS	Pag. 6
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	Pag. 33
PERSPECTIVA	Pag. 45
INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO	Pag. 47
TEMAS RELEVANTES Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	Pag. 57
LOGROS DESTACADOS CHEC 2013	Pag. 75
PARAMETROS DEL INFORME	Pag. 83
ALINEACIONES GRI, PACTO GLOBAL, OBJETIVOS DEL MILENIO, CUADRO DE MANDO INTEGRAL CHEC (CMI)	Pag. 85
GESTIÓN ECONÓMICA, SOCIAL Y AMBIENTAL	Pag. 104



Introducción



The background of the page is a light, soft-focus image of several dandelion seeds with their feathery heads, scattered across the white space. The seeds are in various stages of being blown away, with some appearing as small, distant specks and others as larger, more detailed heads with long, thin stems.

Con el fin de seguir aportando al logro del propósito empresarial de sostenibilidad, CHEC inicia un nuevo camino en lo que significa mejorar la manera como cuenta a sus grupos de interés acerca del cumplimiento de compromisos, resultados, logros y aspectos de mejora que como organización vivenciamos en el 2013.

Por tal razón se ha asumido el reto de elaborar la primera memoria de sostenibilidad bajo la metodología mundial G4 propuesta por GRI, este camino ha significado romper con la tradicional manera de presentar el informe de gestión por negocios y ponernos a tono con nuevos discursos y metodologías para mostrar la gestión empresarial en diferentes aspectos económicos sociales y ambientales.



*Informe de Gestión de la Administración
y la Junta Directiva de CHEC S.A. E.S.P
a la Asamblea General de Accionistas*



En los últimos años CHEC ha recorrido un camino hacia la consolidación de la gestión organizacional, partiendo de un estado en el que los factores económicos y financieros la tenían en una situación crítica, razón por la cual se hizo necesario un replanteamiento general de la Organización y la definición de un futuro deseado, compuesto inicialmente por la viabilidad y seguidamente por la sostenibilidad; hoy podemos decir que la Empresa ha evolucionado y que es vista como una empresa con un enfoque y unos propósitos claros y generando resultados que la hacen sostenible.

Entre otras acciones desarrolladas en esta ruta, se adoptó como modelo gerencial el Sistema de Gestión Integral (SGI), incorporando diferentes modelos operacionales tomados de estándares reconocidos internacionalmente como mejores prácticas para la gestión de nuestros procesos. El ser fieles por casi una década a un modelo gerencial, ha hecho que la Empresa obtenga resultados económicos, financieros, sociales y ambientales en el desarrollo de su objeto social, que la han hecho merecedora de reconocimientos, donde la sostenibilidad ha marcado el quehacer de cada día.

Un aspecto importante para CHEC es el de tener un reconocimiento en su entorno, ha sido el compromiso de sus colaboradores, los cambios culturales mostrados para la incorporación de las nuevas formas de hacer las cosas bien, el trabajo, la voluntad y compromiso de la junta directiva y la administración de la empresa y el apoyo de cada uno de los demás grupos de interés, lo que ha permitido la consecución de los resultados que hoy presenta la Organización.

Nuestra Empresa como parte del Grupo Empresarial EPM ha venido adaptándose a cambios continuos, nos hemos organizado de acuerdo con las necesidades, hemos aprendido entre todos a construir esta Empresa con un sistema de gestión dinámico y audaz; entre todos hemos venido modelando y construyendo esas fortalezas que hoy se evidencian en la Organización; las capacidades técnicas y administrativas de CHEC están generando bienestar y desarrollo en el territorio al prestar un servicio de energía con calidad y confiabilidad, tanto en las áreas urbanas como en las rurales, donde se ha alcanzado la segunda mayor cobertura a nivel nacional.

Esta es evidencia de la capacidad de auto-organización que se ha desarrollado en CHEC, propios del esfuerzo al interior de la Organización de generar un lenguaje común que hemos incorporado para tener una visión compartida alrededor de la sostenibilidad a través de la estrategia de crecimiento con responsabilidad empresarial que incorpora elementos financieros, sociales y ambientales.

A nivel financiero y económico, podemos decir que los resultados de CHEC en estos últimos años han agregado valor para los grupos de interés, que se ha traducido en generación y aporte al desarrollo de los territorios; a nivel social y ambiental, CHEC gestiona e invierte en programas de impacto para el bienestar de las comunidades y el cuidado del entorno, aspectos que confluyen de manera estratégica y significativa para el sostenimiento del negocio; entre los cuales se destacan los siguientes logros:

- Próximos a cumplir 70 años de vida, CHEC obtiene los mejores resultados económicos de su historia, incrementando su margen EBITDA en 8 puntos porcentuales en relación con el año 2012, situándolo en un valor del 29.97%, EBITDA de COP 142 mil millones y una utilidad neta que pasó de COP 67 mil millones en el 2012 a COP 76 mil millones. Este es un camino hacia el cumplimiento de la MEGA de grupo, para ello nos hemos apoyado en una herramienta denominada “Generación de valor”, la cual ha sido desarrollada por CHEC y consta de realizar un seguimiento efectivo a los costos y los gastos de la Empresa.
- Nos hemos anticipado cinco meses a la meta, en la gran palanca de valor de recuperación de pérdidas de energía, al ubicar las mismas en 9.29%, por debajo de los niveles reconocidos por el regulador; con unas inversiones asociadas de COP 109 mil millones y una reducción de 188 GWh/año y un valor medio COP 579 millones por cada GWh/año recuperado. Lo anterior nos ha permitido recuperar vía tarifaria el 100% de las pérdidas actuales más un 3% por eficiencia, todo apostándole a la sostenibilidad.

- Iniciativas para lograr eficiencias y soluciones innovadoras en la relación con el cliente han permitido reducir el costo de servir con ahorros de COP 1,320 millones anuales en actividades como:

Facturación en Sitio: 105,726 clientes rurales.

Facturación y pago en Línea: 1,344 clientes inscritos con facturación por correo electrónico.

Ampliación de la red de recaudo: De 120 a 559 puntos de recaudo en 2013, y con potencial de 850 puntos.

Gestiona tu consumo: Se han capacitado 9,055 clientes que reclaman por alto consumo.

Contrato integral – Correrías: Optimización en programación gestionando con inteligencia de negocios los datos de las terminales portátiles.

Modelo Para la Gestión del Servicio: Complementario a la gestión de los procesos. Se realizó la evaluación de la prestación del servicio en los puntos presenciales de los 40 municipios de Risaralda y Caldas.

- Como un aporte al trilema energético en la asequibilidad y equidad social y el acceso universal al servicio de energía, con el proyecto CHEC ilumina el campo ampliamos la cobertura total del servicio público en nuestra área de influencia, alcanzando un índice de cobertura del 99.57% y esperando obtener a junio del año 2014 una cobertura casi universal del 99.7% de los departamentos de Caldas y Risaralda.
- En 2013 se evidencia la consolidación del negocio de Generación de energía, los buenos resultados económicos han sido producto tanto de las inversiones realizadas en la infraestructura del negocio, como del buen ejercicio de la operación de Termodorada, luego de ser recibida por CHEC con la correspondiente liquidación de los distintos contratos asociados al Power Purchase Agreement

(PPA) y combustible. El margen EBITDA del negocio de Generación para el año 2013 alcanzó el 43.5%, frente a 11.57% del año 2012.

- Apalancamiento en la implementación de un modelo de gestión intersectorial para el desarrollo sostenible de la Cuenca del Río Chinchiná, donde se logró ratificar una gran alianza público – privada en la que participan más de 27 instituciones. La participación de CHEC se encuentra alineada con las políticas de responsabilidad social y ambiental del grupo empresarial EPM, además de ser una estrategia para el logro de los objetivos del negocio de Generación relativos al mejoramiento de la oferta de agua, y un aporte a la construcción de territorios sostenibles y competitivos.

Finalmente uno de los aspectos que quiere resaltarse es la imposibilidad de haber logrado la negociación de la convención colectiva de trabajo con la Organización Sindical a pesar de haberse mantenido un dialogo abierto y de cumplir con la etapa de arreglo directo, el tribunal de arbitramento no logró conformarse y el sindicato termina el año retirando su pliego de peticiones, se espera en el 2014 llegar a un acuerdo entre las partes.

A continuación presentamos con gran satisfacción los resultados e impactos de nuestra gestión en la primera memoria de sostenibilidad, CHEC 2013.



IN S HELENA V. LEZPEZ
PRESIDENTE JUNTA DIRECTIVA



JHON JAIRO GRANADA GIRALDO
GERENTE

INFORME GENERAL DEL GERENTE EN RELACIÓN CON LAS ACCIONES MÁS RELEVANTES Y SIGNIFICATIVAS DURANTE EL AÑO 2013

NEGOCIO DE GENERACIÓN

La estrategia de CHEC continúa siendo el actuar bajo los principios de sostenibilidad, lo cual contempla el equilibrio entre la operación de sus negocios y la responsabilidad ambiental. En el año 2013 se ha dado continuidad y mayor impulso a la consolidación de la gestión ambiental, logrando un importante apalancamiento en el desarrollo e implementación de un modelo de gestión intersectorial para el desarrollo sostenible de la cuenca del río Chinchiná, donde se logró ratificar una gran alianza público – privada en la que participan más de 27 instituciones. La participación de CHEC se encuentra alineada con las políticas de responsabilidad social y ambiental del grupo empresarial EPM, además de ser una estrategia para el logro de los objetivos del negocio de generación relativos al mejoramiento de la oferta de agua, y un aporte a la construcción de territorios sostenibles y competitivos.

En 2013 se evidencia la consolidación del negocio de Generación de energía, los buenos resultados económicos han sido producto tanto de las inversiones realizadas en la infraestructura del negocio, como del buen ejercicio de la operación y mantenimiento del sistema de generación; en el mismo sentido la terminación del contrato Power Purchase Agreement (PPA) de la planta Termomodrada y los asociados al combustible (suministro y transporte). El margen EBITDA del negocio de Generación para el año 2013 fue de 43.5%, frente a 11.57% del año 2012.

La continuidad en la ejecución del plan de inversiones para recuperar la capacidad y confiabilidad del sistema que se ha venido desarrollando desde el año 2007, significó una inversión para este año superior a los COP 6 mil millones en proyectos de reposición, mejoramiento y optimización de la infraestructura de producción de energía.

En el año 2013 el negocio de Generación tuvo una producción de 680.33 GWh, 2.65% por encima de la proyectada, esta apalancada por la central térmica, y por la mayor confiabilidad derivada de las actividades de modernización y mejoramiento que se han venido desarrollando en las diferentes centrales.

Durante el año, el generador CHEC como agente del Mercado de Energía Mayorista alcanzó ventas de 776.25 GWh. El principal mercado atendido es el mercado de CHEC comercializador, que representa una participación del 56.47 % del total de la energía vendida.

NEGOCIO DE TRANSMISIÓN Y DISTRIBUCIÓN

Con el objetivo de ser cada día una empresa más segura, confiable y con altos estándares de calidad, CHEC realizó durante el año 2013 una consultoría para formular estrategias y una propuesta de implementación de actividades para la gestión de la seguridad operacional, enmarcada en factores humanos y en la gestión integral del riesgo (línea base, referenciamiento y mejores prácticas), para los procesos de mantenimiento y operación, producto de esta consultoría se recibió la propuesta de implementación de un Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SMS), el cual se desarrollará en los próximos cinco años.

CHEC Comprometida con la sostenibilidad de la Empresa y el desarrollo de la región, elaboró el plan de expansión del área Caldas, Quindío y Risaralda (CQR) para el período 2013 a 2026 que indica cómo debe crecer el sistema de distribución para garantizar el suministro de energía a todos los clientes actuales y futuros.

De otro se realizaron inversiones cercanas a COP 62 mil millones, confirmando así su compromiso con la expansión, continuidad y calidad del servicio del área de influencia, estas inversiones fueron orientadas a la reposición de redes, control de pérdidas, automatización del sistema de distribución y expansión del mismo, así mismo se destacan la ejecución de dos grandes proyectos de expansión:



Proyecto conexión al STN en Subestación Purnio: Consistente en una subestación de transformación 230/115 kV de 150 MVA y la línea que interconecta la nueva subestación Purnio y la subestación Dorada a 115 kV y longitud aproximada de 7 kilómetros. El proyecto se desarrolla en el municipio de La Dorada (Caldas) y mejora la confiabilidad del servicio prestado en el oriente de Caldas. Teniendo en cuenta que la subestación Dorada abastece cargas de especial importancia como la Base Aérea de Puerto Salgar y las estaciones de bombeo de Ecopetrol Guaduro y Puerto Salgar. Lo anterior sumado a los macroproyectos de nivel nacional que se vienen desarrollando en la zona (Puerto multimodal, Ruta del Sol, habilitación de la vía férrea, nuevo puente sobre el río Magdalena, entre otros).

Proyecto conexión al STN en Subestación Armenia: Realizado en asocio con la Empresa de Energía del Quindío, cuyo objeto es asegurar la confiabilidad, calidad y economía del suministro de energía eléctrica del área CQR en la zona del Quindío, consiste en la instalación de tres autotransformadores 230 kV/115 kV (unidades monofásicas) de 50 MVA c/u más una unidad de reserva, una bahía 115 kV por baja de transformador y las obras civiles, mecánicas, eléctricas, de control y automatización asociadas al proyecto en la actual subestación Armenia 115KV. Estas obras estuvieron listas el 30 de noviembre de 2013, de acuerdo con el plazo otorgado por Unidad de Planeación Minero Energética (UPME).

Se incorporaron al sistema 10,802 clientes, muchos de los cuales accedieron al programa de Habilitación de Vivienda, mediante el cual CHEC financia las obras de conexión a 10 años, invirtiendo COP 800 millones.

CHEC comprometida permanente con la calidad del servicio, formuló el plan para la mejora de la calidad, en desarrollo del mismo, durante 2013 se realizaron estudios tales como falla de transformadores de distribución, falla de medidores, pérdidas técnicas, caracterización de la carga, ubicación óptima de cuadrillas, entre otros. Se realizó el montaje y puesta en servicio de reconectores en todos los circuitos de distribución, para ser operados remotamente, lo que disminuirá los

tiempos de interrupción, así mismo se automatizó todo el sistema eléctrico subterráneo.

La Empresa se ha anticipado cinco meses a la meta en la gran palanca de valor de reducción de pérdidas de energía, al ubicar las mismas en 9.29%, por debajo de los niveles reconocidos por el regulador, lo que le ha permitido recuperar vía tarifaria el 100% de las pérdidas actuales más un 3% por eficiencia, todo apostándole a la sostenibilidad. La gestión en términos de cifras entre diciembre de 2004 y diciembre de 2013 se resumen así:

El indicador de pérdidas del O.R pasó del 23.39% al 9.29%, lo cual representa una reducción de 14.1 puntos porcentuales. El valor por punto porcentual reducido en promedio es de COP 7,744 millones. La reducción acumulada es de 190.1 GWh-año. El valor invertido acumulado es de COP 110,469 millones. El valor medio por GWh-año reducido es de COP 581,1 millones.

Como un aporte al trilema energético en la asequibilidad y equidad social y el acceso universal al servicio de energía, con el proyecto CHEC ilumina el campo ampliamos la cobertura total del servicio público en nuestra área de influencia, alcanzando un índice de cobertura del 99.57% y esperando obtener a junio del año 2014 una cobertura casi universal del 99.7% de los departamentos de Caldas y Risaralda. El proyecto llevará el servicio de energía eléctrica a 3,732 viviendas rurales del área de cobertura de CHEC con una inversión estimada de COP 21,985 millones. Durante el año 2013 se electrificaron 2,865 viviendas con una inversión de COP 16 mil millones.

NEGOCIO DE COMERCIALIZACIÓN Y FUNCIÓN COMERCIAL

Durante el año 2013 la función comercial ha sido promotor, con el acompañamiento de toda la organización, de unas iniciativas para lograr eficiencias y soluciones innovadoras en la relación con el cliente que han permitido reducir el costo de servir con ahorros de COP 1,320 millones anuales recurrentes en actividades de:

Facturación rural bimestral en sitio: Se diseñó, desarrolló e implementó la modalidad de facturación en sitio mediante terminales portátiles de lectura e impresoras portátiles para clientes rurales de Caldas y Risaralda. Se impactaron 105,726 clientes rurales logrando disminuir desplazamientos del cliente a las oficinas de las cabeceras municipales a reclamar su factura, entregamos una sola factura con más opciones del pago permitiendo al cliente programar el pago de su factura, ya sea mes a mes o un pago total del bimestre.

Factura en línea: Se diseñó, desarrolló e implementó la modalidad de factura en línea, con la inscripción de 1,344 clientes a quienes se les brinda facilidades de entrega de la factura, consulta y pagos a través de Internet de una forma fácil, ágil y confiable.

Ampliación de la red de recaudo: Se abrieron 559 nuevos puntos de recaudo en diferentes municipios de Risaralda y Caldas, incrementando la satisfacción de los clientes brindándoles horarios de atención más amplios durante días hábiles, fines de semana y festivos, disminuyendo tiempos de espera y distancias.

Gestiona tu consumo: En el 2013 se capacitamos 9,055 clientes del área urbana que han presentado quejas de alto consumo o alto valor de la factura en temas de lectura de medidores, brindándole a estos clientes herramientas para tener mayor control de sus consumos, uso racional de la energía, comprensión de la factura e ideas de mejoramiento del manejo del servicio de energía.

Lectura, revisiones y entrega de facturas – Correrías: Se diseñaron, desarrollaron e implementaron sistemas de seguimiento

para la optimización en programación de actividades gestionando con técnicas de inteligencia de negocios (Business Intelligence), sobre los datos de las terminales portátiles que se utilizan en las actividades de campo permitiendo así reducción en los costos de servir.

Adicional a estos ahorros recurrentes, la Empresa alcanzó ingresos marginales por valor de COP 12 mil millones, correspondientes a ingresos por intereses y comisión del Plan de Financiación Social, servicio de facturación y recaudo en seguros, recaudo a terceros en aseo, alquiler de infraestructura, recaudo y concesiones de alumbrado público y portafolio de servicios técnicos a industria, logrando un incremento del 18% con relación a 2012.

En la actividad de Gestión Comunitaria y Educación al Cliente se continuó la consolidación del relacionamiento con los grupos de interés comunidad y clientes, con quienes CHEC viene interactuando a lo largo de los 70 años de vida empresarial; para ello se fortalecieron los temas relevantes de dialogo y comunicación; información y educación; comunicación oportuna, veraz y transparente; seguridad eléctrica y alianzas para el desarrollo y la competitividad, los cuales fueron priorizados por estos grupos como los temas relevantes en la relación empresa – comunidad – clientes, desde la dimensión social.

Acciones Relevantes:

- Mesas zonales y hablando claro.
- Educación para la competitividad.
- Acompañamiento social a la operación de la generación, la distribución y la comercialización.
- Fortalecimiento de la cultura de emprendimiento en las instituciones educativas.
- Programa para el desarrollo y la paz en el Magdalena centro (oriente caldense).

- Fortalecimiento de la productividad y competitividad con gremios.
- Estrategias educati-

vas orientadas a fortalecer las competencias en el uso y acceso adecuado del servicio de energía.

A través de estas acciones se alcanzó :

- 210.195 interacciones de relacionamiento, evidencian el encuentro permanente.
- Atención al 90% de las solicitudes requeridas por la comunidad y los clientes en los espacios de encuentro comunitario.
- Trabajo colaborativo con las áreas de la empresa en el relacionamiento con la comunidad en el marco de los proyectos técnicos.
- Contribución a la mejora en los indicadores regionales de educación media y superior; desarrollo de competencias para el emprendimiento; así como en el acceso al servicio de energía en la zona rural.
- Transformación de prácticas por parte de los clientes CHEC en el uso y acceso adecuado del servicio de energía.

Para el alcance de estos logros durante el 2013, CHEC invirtió COP 4,841 millones, de los cuales el 43% (COP 2,053 millones), fueron ejecutados para el acompañamiento social a la operación de las actividades de generación, distribución y comercialización de energía, y el 57% (COP 2,788 millones), fue ejecutado como recursos de cooperación, a través de alianzas para el desarrollo y la competitividad (apoyo al modelo educativo Escuela Nueva con las gobernaciones y comités de cafeteros de Risaralda y Caldas), logrando que los actores regionales invirtieran una cantidad equivalente, que permitiera la ejecución de proyectos con impacto significativo en los indicadores regionales.

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

La gestión realizada durante el año 2013, estuvo enmarcada en el sistema de gestión integral con el propósito de apalancar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa. En tal sentido nuestras premisas fundamentales fueron el ser humano como eje de todas nuestras activida-

des, la operación por procesos y el plan estratégico como carta de navegación.

Se realizó una nueva medición para establecer el nivel de satisfacción de los proveedores frente al servicio que reciben o han recibido, obteniendo una repuesta sobre la percepción de los proveedores, logrando una calificación general de 88.4%, ubicando a CHEC en el rango de calificación alto, en la tabla denominada área de encantamiento, resaltando la amplia publicación de información en medios de comunicación y los temas tratados en las jornadas de relacionamiento citadas por CHEC.

Como complemento al proceso de adquisiciones, con miras a lograr eficiencias y excelencia operacional en la prestación de los servicios y economías en los resultados, se implantó el sistema de información para la contratación NEON, que exitosamente entró en producción en el mes de diciembre.

En Gestión Humana, se hizo uso de todos los modelos operacionales que permitieron la gestión y el desempeño de las personas y de sus competencias; sin olvidar la gestión de cultura, el desarrollo de directivos y el acompañamiento en la asimilación del cambio por la implementación de diferentes programas y proyectos.

Se llevaron a cabo las etapas de Plan Individual de Desempeño y Desarrollo (PIDD), con participación activa de tutores y tutorados. Se trabajó coordinadamente con los negocios en el diseño y enfoque del modelo de gestión de servicios, con miras a desarrollar capacidades organizacionales para la consolidación y el crecimiento como grupo empresarial. Las actividades relacionadas con el centro de desarrollo de competencias, apuntándole a la acción de formación planteada en el plan individual de desempeño y desarrollo.

Es en este contexto, en el que se registra con orgullo y satisfacción la decisión tomada por el núcleo corporativo de promover a ocho de nuestros directivos a cargos de dirección y confianza en la nueva estructura del Grupo Empresarial EPM.

En tecnología informática la Empresa se mantuvo en altos estándares de calidad y servicio, soportado en el mantenimiento de una plataforma tecnológica moderna, y en su personal ágil y



preparado, a través de los cuales se dio oportuna respuesta a los requerimientos hechos por los diferentes frentes de negocio de la Empresa.

Desde el área de Finanzas, con la coordinación del núcleo corporativo, se planeó, estructuró e implementó las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), con estándares que ubican la Empresa en niveles de categoría mundial. También se construyó la herramienta financiera para el seguimiento a la generación de valor, con la cual se puede obtener información cualitativa mensual del comportamiento de cada una de las cuentas a seis dígitos tanto de ingresos, costos, gastos, inversiones, operación comercial y árbol de rentabilidad.

Se recibió por parte de la firma calificadora Fitch Ratings, la calificación del riesgo crediticio de la empresa, obteniendo AAA con perspectiva estable para la deuda de largo plazo y F1+ para la deuda de corto plazo, estas calificaciones son las máximas otorgadas por FITCH en ambas categorías en su escala de calificaciones domésticas y demuestran la solidez financiera de la Empresa.

En el 2013 se planteó como estrategia la optimización de los costos y gastos, para apalancar el logro del objetivo estratégico de “Generación de valor para los grupos de interés”; de manera táctica concentramos esfuerzos en el diagnóstico, análisis y seguimiento de los costos y gastos de cada uno de los negocios, logrando su pleno control; planteamos nuevos inductores de costos, revisamos la asignación de las áreas habilitadoras a través de drivers más eficaces, y lo más importante se plantearon propuestas para lograr el máximo beneficio del egreso.

La Organización comprometida con el lineamiento de territorios sostenibles y conscientes de la necesidad de mantener una excelente calidad del servicio a partir de una infraestructura adecuada y moderna, se ejecutaron inversiones por valor de COP 69,360 millones, un 97.27% del valor estimado para el año, invertidos en la cadena productiva de generación y distribución de energía, impactando positivamente el bienestar de las familias ubicadas en el área de cobertura y registrando en los anales de la Empresa como las más altas ejecutadas hasta el momento.

Próximo a cumplir 70 años de vida, CHEC obtiene los mejores resultados económicos de su historia, incrementando su margen EBITDA en ocho puntos porcentuales en relación con el año 2012, situándolo en un valor del 29.97%, EBITDA de COP 142 mil millones y una utilidad neta que pasó de COP 67 mil millones en el 2012 a COP 76 mil millones. Este es un camino hacia el cumplimiento de la MEGA de grupo, para ello nos hemos apoyado en una herramienta denominada “Generación de valor” desarrollada por CHEC con la cual se puede hacer un seguimiento efectivo a los costos y los gastos de la Empresa.

Los resultados económicos registran una generación de valor económico agregado EVA de COP 37 mil millones, reflejando puntualmente el cumplimiento a las partes interesadas como proveedores, acreedores, contratistas empleados, entidades gubernamentales, entidades financieras, DIAN, accionistas, y aportando a la economía regional en crecimiento económico por dicho valor.

La rentabilidad sobre el capital empleado operativo de 20.53% concluye un buen uso y beneficio de la infraestructura, el margen operacional de 21.78% nos indica la gestión positiva en la operación de negocio, el margen neto de 16.11% permite registrar un adecuado retorno a disposición de los inversionistas que confían en la región a través de su participación accionaria en CHEC.

AVANCES CHEC EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA “POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EPM”

Dando cumplimiento a la implementación de la política de Responsabilidad Social Empresarial del Grupo Empresarial EPM, CHEC ha realizado la incorporación de las declaraciones estratégicas alrededor de este aspecto en la misión, visión, valores, propósito y objetivos estratégicos. En el año 2013 se realizó el despliegue del nuevo direccionamiento estratégico de Grupo Empresarial EPM 2012 - 2022, en el cual se involucró al grupo de interés traba-

adores en diferentes estrategias de información y diálogo que permitieron la difusión y conocimiento de los aspectos estratégicos relacionados con metas, visión a futuro, y transformaciones empresariales para lograr la sostenibilidad.

A nivel empresarial, se destaca la construcción participativa de los planes de relacionamiento para los grupos de interés clientes, comunidad, proveedores y contratistas; la validación por parte de los directivos de aspectos relacionados con identificación, segmentación y propuestas de valor empresarial para los grupos de interés dueños, estado, trabajadores, competidores y colegas; la difusión, formación e integración temática de los valores empresariales reconocidos por la empresa y los avances en la actualización del código de buen gobierno corporativo en relación con el modelo de relacionamiento.

Con el fin de mantener una evaluación y monitoreo de los avances empresariales en materia de responsabilidad social empresarial, en el año 2013 se realizaron mediciones y evaluaciones en trayectoria de la RSE, gestión ambiental transparencia empresarial, satisfacción de clientes y proveedores, las cuales involucran diferentes aspectos relacionados con la responsabilidad social; adicionalmente y con carácter informativo y autodiagnóstico se realizaron diversos ejercicios autodiagnósticos con base en referentes nacionales e internacionales.

En el marco de las prácticas de responsabilidad social empresarial, se implementaron diferentes mecanismos de relacionamiento con los grupos de interés basados en el diálogo, el consenso y la respuesta a compromisos; continuamos con la adhesión a estándares que propician comportamientos empresariales socialmente responsables, como lo es el Pacto Global y la participación en el Premio Nacional a la Calidad en la Gestión; se mantuvo la participación activa en diferentes escenarios de construcción y discusión frente al desarrollo local y regional; así mismo se obtuvieron reconocimientos en materia ambiental y de transparencia y se apoyaron iniciativas de tipo local y regional que aportan al desarrollo humano, cultural, económico, social y de conservación del medio ambiente y los recursos naturales.

Como aporte al fortalecimiento de mecanismos de reporte y comunicación en relación con la responsabilidad social empresarial, CHEC en el año 2013 a nivel comunicativo implementó diferentes estrategias con los grupos de interés internos y externos con el fin de dar a conocer las acciones empresariales en el tema de RSE, destacándose la implementación de la estrategia de comunicación para el desarrollo; así mismo inició con las acciones necesarias para elaborar su primera memoria de sostenibilidad.

SITUACIÓN JURÍDICA DE LA SOCIEDAD

REFORMA DE ESTATUTOS

La Asamblea General de Accionistas aprobó reformar parcialmente los estatutos sociales de la empresa, según consta en el acta N° 83 del 28 de febrero de 2013, decisión que fue protocolizada mediante escritura pública número 279 del 14 de marzo de 2013, otorgada en la Notaría Quinta de Manizales e inscrita en la Cámara de Comercio el 19 de marzo de 2013.

En la mencionada reforma de estatutos se modificó la calidad de los miembros suplentes de la Junta Directiva, pasando de ser suplentes personales a numéricos (artículo 30), y se suprimieron las reuniones ordinarias mensuales de este órgano de administración, confiriéndole la facultad para que se reúna cuando lo juzgue conveniente (artículo 35).

Se asignaron las siguientes tres nuevas funciones a la Junta Directiva: *“(...) 29. Nombrar a quien estime necesario para que ejerza la representación legal de la sociedad. 30. Aprobar las políticas y lineamientos asociadas al sistema de Control Interno de la sociedad y al ejercicio de la actividad de Auditoría Interna. 31. Monitorear el cumplimiento efectivo de las políticas asociadas al Sistema de Control Interno y la mejora permanente de la gestión del riesgo, el control y el go-*

bierno en la sociedad.” (Artículo 37).

Asimismo, se asignó como función al Gerente *“23. Informar a la Junta Directiva de la sociedad acerca del estado del sistema de Control Interno y las acciones de mejoramiento implementadas durante el período de reporte.”*, y se adicionó a la función relacionada con la formulación de las políticas de la empresa la necesidad de tener previa aprobación de la Junta Directiva cuando se requiera. (Artículo 41, numerales 23 y 1)

En cuanto a la representación legal de la sociedad, se estableció que la misma podrá estar a cargo de un Representante Legal asignado por la Junta Directiva. (Artículo 40).

Finalmente, se modificó el término de Director de Control Organizacional, por Auditor Interno. (Artículo 53).

No se presentaron modificaciones al Reglamento de Junta Directiva, al Código de Buen Gobierno, ni al Manual de Contratación de la empresa.

ENAJENACIÓN DE ACCIONES

En el presente año no hubo enajenación de acciones.

PROCESOS MÁS REPRESENTATIVOS EN LOS CUALES ACTUÓ LA EMPRESA EN CALIDAD DE DEMANDANTE Y DEMANDADA EN EL

AÑO 2013

EN CALIDAD DE DEMANDANTE

CHEC presentó demandas en ejercicio del medio de control de reparación directa (Pretensión principal), y de nulidad y restablecimiento del derecho (Pretensión subsidiaria), en contra del XM y de la Electrificadora de Santander S.A. ESP, con el fin de que le fuera resarcido el daño sufrido como consecuencia de la incorrecta liquidación de los recursos del Área de Distribución Centro (ADD

Centro), correspondientes a los meses de junio y julio de 2012, las cuales fueron radicadas en febrero de 2013 ante el Tribunal Administrativo de Antioquía.

Posteriormente, la CREG expidió la Resolución No. 133 de 2013 en virtud de la cual se realizó en el mes de diciembre una nueva liquidación de la ADD Centro, en la que CHEC obtuvo sus ingresos reconocidos. Como consecuencia de lo anterior se desistirá de la demanda.

En lo que respecta a la deuda por el alumbrado público y las cuentas de uso oficial del municipio de Manizales, respecto de las cuales CHEC había iniciado procesos ejecutivos en contra del Municipio de Manizales, originados en la declaratoria de nulidad del contrato contenido en la escritura pública No. 1.855 del 24 de noviembre de 1960 de la Notaría Segunda de Manizales, suscrito entre el Municipio de Manizales y la CHEC, los juzgados que conocieron de los mismos acogieron la teoría expuesta por el Consejo de Estado, en cuanto a que no había lugar a restituciones mutuas y, en consecuencia, negaron las pretensiones de la Empresa.

EN CALIDAD DE DEMANDADA

Se pueden destacar tres procesos cuyas cuantías se consideraban importantes, los cuales fueron resueltos favorablemente para CHEC:

- Demanda por responsabilidad civil extracontractual, interpuesta por los areneros instalados en el río Cauca, a la altura de la vereda Santágueda, municipio de Palestina, Caldas, cuyos perjuicios habían sido estimados en cerca de COP 2,300 millones.
- Demanda en Acción de Grupo, mediante la cual se solicitaba la devolución de lo pagado por alumbrado público en el municipio de Dosquebradas, cuyas pretensiones rodeaban los COP 400 millones.

Con ocasión del siniestro presentado en el mes de septiembre de 2011, en el que falleció un grupo de 10 trabajadores de Termotécnica Coindustrial, firma contratista que se encontraba realizando un programa de mantenimiento mayor en las



centrales Esmeralda y San Francisco, se presentaron en el año 2012 y 2013 demandas judiciales por Reparación Directa y solicitudes de conciliación prejudicial, en contra de CHEC y otros.

ESTADO DE CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS SOBRE PROPIEDAD

CHEC cumple con las normas de propiedad intelectual respecto a la utilización de software y en desarrollo de esta política se adelantan actividades encaminadas a la revisión de las licencias del software que se utiliza.

Así mismo, se cuenta con políticas de restricción de instalación de software y se han adelantado acciones tendientes al cumplimiento de esta ley.

OPERACIONES CELEBRADAS CON LOS SOCIOS Y ACCIONISTAS

El alumbrado navideño de Manizales se ha convertido en toda una iniciativa empresarial, nuevamente la inversión se manejó en coordinación con la Alcaldía de Manizales e INVAMA.

Igualmente, con otros municipios accionistas de CHEC se suscribieron contratos de, en virtud de los cuales la empresa entregó en calidad de préstamo de uso figuras para el alumbrado navideño, y se acordaron las condiciones para el respectivo montaje y desmontaje. Los gastos por el consumo de la energía eléctrica de los motivos navideños y el transporte corrieron por cuenta de cada municipio

Municipios	Fecha inicio	Fecha final
Villamaria	Octubre-31-2013	Diciembre 31-2013
Victoria	Noviembre- 2-2013	Diciembre 31-2013
Risaralda	Octubre-31-2013	Diciembre 31-2013
Marsella	Octubre-31-2013	Diciembre 31-2013
Quinchía	Octubre-31-2013	Diciembre 31-2013
Filadelfia	Octubre-31-2013	Enero 6-2014
Belalcazar	Octubre-31-2013	Diciembre 31-2013

Con los municipios de Riosucio, Aranzazu, Chinchiná, la Dorada; CHEC por estrategia comercial participó en todo el alumbrado navideño

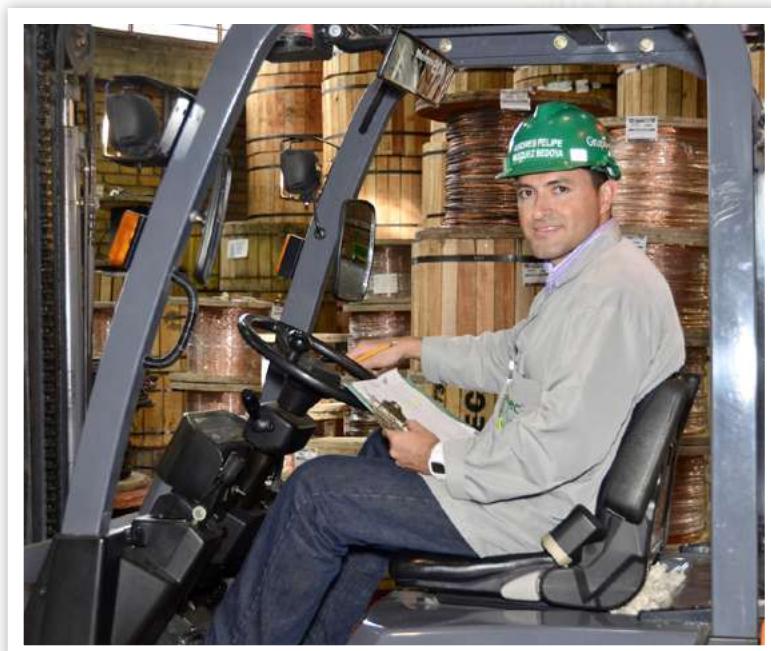
ALUMBRADO PÚBLICO

De igual forma se suscribieron los siguientes contratos de Alumbrado Público y facturación y recaudo del Impuesto de Alumbrado público, con los siguientes municipios accionistas:

Municipio	Objeto del contrato	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación
AGUADAS	Suministro de Energía Eléctrica	Febrero 1 de 2013	Diciembre 31 de 2013
BELALCAZAR	Suministro de Energía Eléctrica	Agosto 15 de 2013	Octubre 29 de 2013
CHINCHINÁ	Suministro de Energía Eléctrica	Marzo 7 de 2013	Agosto 30 de 2013
LA DORADA	Suministro de Energía Eléctrica	Abril 2013	Diciembre 31 de 2013
PACORA	Suministro de Energía Eléctrica	Enero 9 de 2013	Abril 30 de 2013
PALESTINA	Suministro de Energía Eléctrica	Septiembre 27 de 2012	Diciembre 31 de 2013
RISARALDA	Suministro de Energía Eléctrica	Enero 1 de 2013	Febrero 28 de 2013
SAMANÁ	Suministro de Energía Eléctrica	Mayo 25 de 2013	Diciembre 31 de 2013
VICTORIA	Suministro de Energía Eléctrica	Marzo 8 de 2013	Mayo 31 de 2013
AGUADAS	Servicio de Facturación y Recaudo del Impuesto de Alumbrado Público	Enero 2 de 2013	Diciembre 31 de 2013
ANSERMA	Servicio de Facturación y Recaudo del Impuesto de Alumbrado Público	Abril 1 de 2013	Diciembre 31 de 2013
BELALCAZAR	Servicio de Facturación y Recaudo del Impuesto de Alumbrado Público	Abril 19 de 2013	Octubre 19 de 2013
CHINCHINÁ	Servicio de Facturación y Recaudo del Impuesto de Alumbrado Público	Enero 3 de 2013	Diciembre 31 de 2013
FILADELFIA	Servicio de Facturación y Recaudo del Impuesto de Alumbrado Público	Enero 3 de 2013	Diciembre 31 de 2013
MARQUETALIA	Servicio de Facturación y Recaudo del Impuesto de Alumbrado Público	Enero 27 de 2013	Diciembre 31 de 2013
MARSELLA	Servicio de Facturación y Recaudo del Impuesto de Alumbrado Público	Abril 1 de 2013	Diciembre 31 2013
PACORA	Servicio de Facturación y Recaudo del Impuesto de Alumbrado Público	Enero 9 de 2013	Diciembre 31 de 2013
PALESTINA	Servicio de Facturación y Recaudo del Impuesto de Alumbrado Público	Enero 28 de 2013	Diciembre 31 de 2013
PENSILVANIA	Servicio de Facturación y Recaudo del Impuesto de Alumbrado Público	Enero 15 de 2013	Diciembre 31 de 2013
RISARALDA	Servicio de Facturación y Recaudo del Impuesto de Alumbrado Público	Enero 2 de 2013	Diciembre 31 de 2013
SAMANÁ	Servicio de Facturación y Recaudo del Impuesto de Alumbrado Público	Enero 9 de 2013	Diciembre 31 2013
VICTORIA	Servicio de Facturación y Recaudo del Impuesto de Alumbrado Público	Marzo 8 de 2013	Diciembre 31 2013
VILLAMARIA	Servicio de Facturación y Recaudo del Impuesto de Alumbrado Público	Enero 2 de 2013	Diciembre 31 2013

En cuanto a la resolución CREG 123, la cual define la metodología para la remuneración a los prestadores de las actividades del servicio de alumbrado público, se cuenta con la valoración de las unidades constructivas de alumbrado público de los Municipios de Riosucio y Aránzazu, con los cuales se tiene contrato de concesión.

Otros convenios celebrados con accionistas fueron:



No. Contrato/ Convenio	Objeto Contrato	Contratista	Valor	Vigencia	Fecha Inicio	Fecha Terminación
CT- 2013-000015 OEF-OEF 01-13	Asegurar el cumplimiento de las obligaciones de energía en firme de las partes, en las condiciones pactadas de conformidad con lo previsto en el numeral 7.1 del capítulo VII de la Resolución 071 de 2006 de la CREG y demás normas que la modifiquen aclaren o adicionen.	EPM	USD\$9 por MWh	11 meses	01-feb-13	31-dic-13
UJ 030-13	El comité de Risaralda acuerda con CHEC desarrollar la ETAPA II (coberturas del año dos) en la zona rural del Departamento de Risaralda, del proyecto denominado "educación para la competitividad una alianza público Privada que genera progreso en el Eje Cafetero", en desarrollo del convenio marco N° 0386 CN- 2012-0828.	Federación Nacional de Cafeteros de Colombia	COP 617,655,520	12 meses	18-jun-13	18-jun-14
55,013	Aunar esfuerzos económicos, técnicos y administrativos para adelantar un plan de silvicultura urbana para el municipio de Manizales como instrumento directriz de la planificación y gestión del recurso arbóreo.	Municipio de Manizales y Corpocaldas	COP 60,000,000	5 meses	08-nov-13	30-abr-14
50.013	Ejecutar e implementar todas acciones para la recuperación del medio eco sistémico, principalmente con la reforestación en áreas prioritarias, la asistencia en sistemas agroforestales previamente establecidos, capacitación en prácticas de producción agrícola limpia y el establecimiento de obras de bioingeniería; como fortalecimiento a las acciones desarrolladas en el marco del plan de acción inmediato del río San Francisco.	Municipio Marsella y el Grupo Ecológico Planeta Verde	COP 147,382,432	12 meses	28-oct-13	27-oct-14

No. Contrato/ Convenio	Objeto Contrato	Contratista	Valor	Vigencia	Fecha Inicio	Fecha Terminación
44.13	Desarrollar la Etapa II en la zona rural del departamento de Caldas del proyecto denominado educación para la competitividad una alianza publico privada que genera progreso en el eje cafetero, de conformidad a las actividades aprobadas por el CTC del convenio marco número 13032012-0053 (Comité No. 2012-0036) a que se hace mención en las consideraciones del presente convenio específico, y que hace parte integral del presente convenio. Se deja claro entre las partes que las metas del proyecto están proyectadas a cinco años y los logros de cada etapa serán acumulables para el alcance de las metas del proyecto	Federación Nacional de Cafeteros de Colombia	COP 2,090,186,860	12 meses	02-nov-13	01-nov-14
UJ 081.12	definir los términos y condiciones bajo los cuales se desarrollará la Alianza Comercial entre el aliado comercial y CHEC, en el marco del programa de financiación social que CHEC ofrece a sus clientes.	Federación Nacional de Cafeteros de Colombia	Indeterminada	12 meses	01-ene-13	31-dic-13
032.10	Aunar esfuerzos para ejecutar un proyecto de electrificación rural orientado a dotar de servicio de energía eléctrica aproximadamente a 3,732 viviendas de la zona rural de los departamentos de Caldas y Risaralda.	Federación Nacional de Cafeteros de Colombia	COP 1,800,000,000	42 Meses	15-dic-10	14-jun-14
Contrato Inter-administrativo	Aunar esfuerzos para el desarrollo, intervención, implementación y sostenibilidad del "módulo grupo empresarial EPM - CHEC" en el ecoparque Los Yarumos del municipio de Manizales, de acuerdo con los diseños, recursos y orientaciones que defina el grupo empresarial EPM, sin perjuicio de la socialización previa que deba hacerse con el municipio.	Municipio de Manizales	COP 4,000,000,000	8 años	Noviembre de 2013	Noviembre de 2021



INÉS HELENA VELEZ PEREZ
PRESIDENTE JUNTA DIRECTIVA

JHON JAIRO GRANADA GIRALDO
GERENTE



INFORME GESTIÓN DE RIESGOS

GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS CHEC 2013

Durante la vigencia 2013, la gestión integral de riesgos en CHEC continúa su evolución y madurez en la aplicación y ampliación metodológica. Fue así como se actualizó el mapa de riesgos estratégicos alrededor del mapa de objetivos del Cuadro de Mando Integral (CMI) se realizó la de riesgos por procesos, se continuó con la aplicación metodológica de gestión de riesgos para proyectos y se incursionó, coordinados y alineados con EPM, con la aplicación metodológica de riesgos y seguros en contratos.

De acuerdo con la dinámica organizacional, la materialización de eventos se evidencian en cada unidad de riesgos definida (Riesgos estratégicos, de procesos y de proyectos), y además en las auditorías internas y externas, temas que están a cargo de la Unidad de Auditoría interna, quienes identificaron que en la vigencia 2012 se materializaron riesgos que no afectan significativamente el desempeño de la Empresa en el año 2013 (incidencia desde sin consecuencias, hasta consecuencias aceptables).

Riesgos Estratégicos: Los riesgos agrupados en esta categoría, se derivaron de analizar los objetivos del CMI e identificar los riesgos de que estos objetivos no se cumplan. Adicionalmente se buscó cómo la unidad de riesgos tanto operacional como de proyectos, apalancan los tratamientos requeridos.

Riesgos estratégicos CHEC - 2013

N°	RIESGOS	OBJETIVO DEL CMI (estratégico) ASOCIADO
1	Demoras en una recuperación oportuna de la operación, debido a una interrupción por falta de un plan de continuidad de negocio.	Incrementar el valor para los grupos de interés.
2	Incrementos no previstos en los costos de operación del negocio.	Lograr excelencia operacional en los procesos.
3	Generar impactos negativos al medio ambiente y con ello a los diferentes grupos de interés.	Actuar con responsabilidad económica, social y ambiental en las zonas de influencia CHEC.
4	Actuaciones de trabajadores o contratistas de la organización que causan daños a su reputación, imagen o marca.	Fortalecer las relaciones y las comunicaciones con los grupos de interés externos
6	Continuos cambios en los modelos de gestión y operación impactando negativamente la organización.	Desarrollar las capacidades organizacionales.
7	Desalineación del modelo para el Gerenciamiento del Talento Humano con respecto al propósito y las estrategias.	Desarrollar las capacidades del talento humano. Fortalecer las relaciones y la comunicación efectiva con los grupos de interés internos.
8	Integración y alineación no efectiva de los diferentes sistemas de información y comunicación de la Empresa.	Garantizar la disponibilidad, confiabilidad e integridad de la información para la toma de decisiones.
9	Desarrollar una estrategia comercial inadecuada en los negocios.	Consolidar los negocios en el mercado nacional.
10	Riesgo de gobierno.	Incrementar el valor para los grupos de interés.
11	Vulneración de los Derechos Humanos.	Desarrollar las capacidades del talento humano/ Fortalecer las relaciones y la comunicación efectiva de los grupos de interés internos/ Fortalecer las relaciones y las comunicaciones con los grupos de interés externos.

Riesgos en los Procesos: Se conservan los siguientes objetos de impacto sobre los cuales se gestiona el riesgo del cumplimiento de los objetivos de los 73 procesos de la empresa: personas, ambiental, operación, económico-financiero, reputación, información y social.

Se llevó a cabo la actualización del mapa de riesgos en los 73 procesos de la empresa para los objetos de impacto operacional, ambiental y personas; se inició la construcción del objeto de impacto social, alineado con el avance del modelo de relacionamiento con grupos de interés.

Matriz de riesgos en procesos - objeto de impacto OPERACIONAL (Riesgos con controles)

PROBABILIDAD	Altamente Probable			1		
	Probable		1			
	Ocasional	6	21	9	1	
	Remota	6	20	12	1	
	Improbable	1	3	4	1	
		Insignificante	Menor	Moderada	Mayor	Catastrófica
CONSECUENCIA						

20	Aceptable	54	Tolerable	12	Inaceptable	1	Inadmisible
Total escenarios: 87							

Matriz de riesgos en procesos - objeto de impacto AMBIENTAL

(Riesgo absoluto)

PROBABILIDAD	Altamente Probable	91	12	13		
	Probable	172	18	7		
	Ocasional	56	11	3		
	Remota	17	1	4	5	
	Improbable					
		Insignificante	Menor	Moderada	Mayor	Catastrófica
CONSECUENCIA						

73	Aceptable	279	Tolerable	45	Inaceptable	13	Inadmisible
----	-----------	-----	-----------	----	-------------	----	-------------



Matriz de riesgos en procesos - objeto de impacto PERSONAS

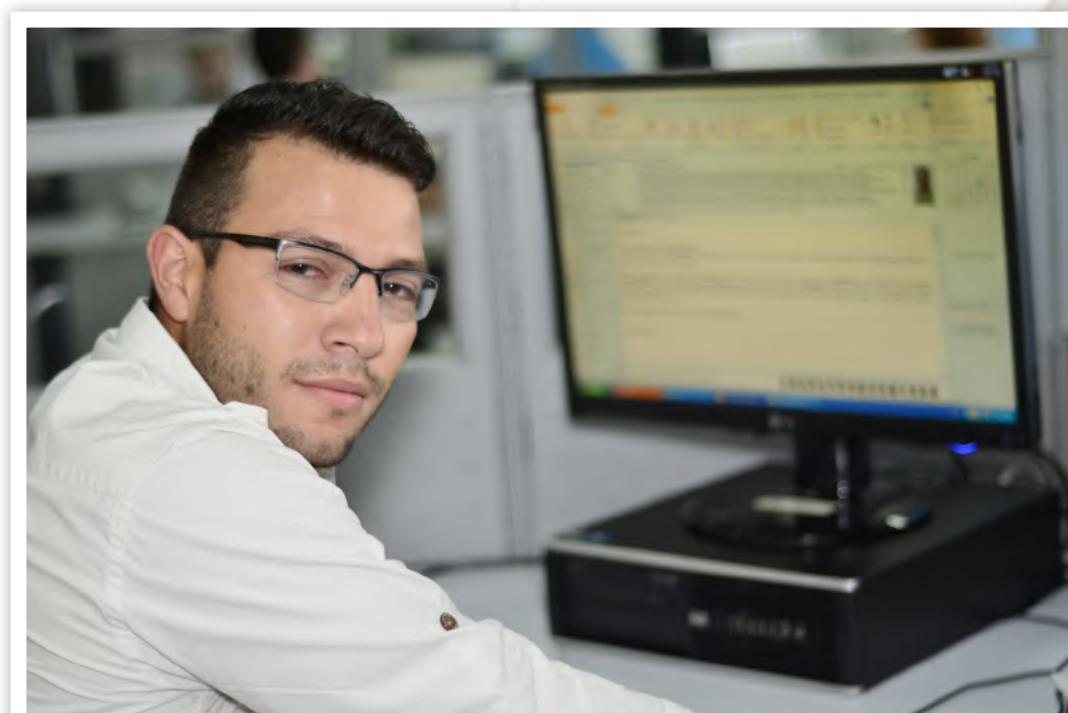
(Riesgo con Controles)

PROBABILIDAD	Altamente Probable	23	66		1	2		
	Probable	42	63	17	2	1		
	Ocasional	75	112	15	27	4		
	Remota	59	134	22	82	44		
	Improbable	13	17	16	6	17		
		Insignificante	Menor	Moderada	Mayor	Catastrófica		
CONSECUENCIA								
	180	Aceptable	356	Tolerable	314	Inaceptable	10	Inadmisible
Total escenarios: 860								

Fuente: Software Sistema de Gestión Integral (SGI), módulo gestión de riesgos

Riesgos en Proyectos o iniciativas: Los proyectos en etapa de planeación, diseño y desarrollo son: Subestación Purnio, Subestación Bosques de la Acuarela, Subestación Armenia, Línea Belálcazar - Virginia, Línea la Rosa – Bosques.

Adicionalmente se oficializó el instrumento recibido de EPM denominado “Riesgos y seguros en la contratación”, se dio la capacitación por parte de funcionarios de casa matriz y posteriormente a través de la unidad de planeación de CHEC. Se alineó este instrumento metodológico con la entrada en producción NEON (sistema de apoyo a la contratación), quedando como un requisito para cualquier tipo de contrato, realizar el debido análisis de riesgos.



EVOLUCIÓN PREVISIBLE DE LA SOCIEDAD

Culminamos un año con resultados muy satisfactorios y contundentes desde lo económico, social y ambiental, enfocando esfuerzos a su sostenibilidad como propósito claro de actuación, generando así valor para sus grupos de interés.

Cerramos un año en el cual se inició la implementación del Plan Estratégico 2012 – 2022 del Grupo Empresarial EPM, y de uno de sus programas denominado “Grupo EPM Sin Fronteras” orientado a capturar sinergias en las empresas del grupo y a raíz del cual se generaron importantes cambios para nuestro núcleo corporativo, esperando para 2014, la intervención de la estructura administrativa y el modelo de operación de procesos en CHEC a partir de la concepción de integración operacional definida para las empresas filiales nacionales del Grupo Empresarial EPM.

En 2013 obtuvimos los mejores resultados económicos en la historia de CHEC, apoyados en la generación de valor, mediante el monitoreo efectivo a los costos y los gastos, por eso para este año la senda debe mantenerse y para ello continuaremos trabajando desde tres frentes: plan de optimización de costos y gastos, adecuada gestión de los activos y redefinición de la estructura de capital, con lo cual buscamos alcanzar unas utilidades netas de COP 84,000 millones y un margen EBITDA de 28,37%.

Para 2014, debemos trabajar en la consolidación de la gestión del servicio como foco empresarial dentro de la Estrategia Comercial de Grupo Empresarial EPM para lograr generar valor al grupo de interés clientes, afianzando relaciones de largo plazo, enmarcadas en la confianza, cercanía y el dialogo abierto, para ello tenemos estructurado el modelo de gestión del servicio, el que es complementario a la gestión de los procesos, el cual permite monitorear el ciclo completo, para

identificar brechas y emprender planes para la mejora continua. Así mismo, el relacionamiento con los diferen-

tes grupos de interés a través de planes estructurados y divulgados, serán la clave para alcanzar la sostenibilidad no solo de la Empresa, si no de la región, aportando a territorios sostenibles con acciones que permitan afianzar las interacciones, logrando beneficios comunes, lo cual se verá reflejado en la satisfacción de dichos grupos.

Contamos con una estrategia comercial de grupo integrada a la estrategia general que define una segmentación de clientes que permitirá atenderlos de manera diferenciada y eficiente, para lo cual debemos desarrollar e implementar en este año esquemas de atención específicos para cada subsegmento, acorde a sus necesidades, apoyándonos en acciones enfocadas al conocimiento profundo de los clientes y a la actualización de las bases de datos, como mecanismos de gestión de los clientes. Estos esquemas de atención a cada segmento se debe evaluar en el “valor de cliente” y el “costo de servir” para ser gestionado desde el proceso.

Otro de los frentes trabajados en el Programa EPM Sin Fronteras es el de fidelización de clientes, el cual se viene estructurando con el apoyo de las filiales, donde CHEC ha compartido sus estrategias y acciones en este sentido. Para este año este componente se estructurará desde núcleo corporativo y desde CHEC homologaremos la iniciativa, seguros de que será un aspecto fundamental para fortalecer el relacionamiento con los clientes.

Un logro importante en 2013 fue alcanzar una recuperación de pérdidas de energía por debajo de los niveles reconocidos por el regulador, lo cual ha permitido recuperar vía tarifaria el 100% de las pérdidas actuales, más un 3% por eficiencia, apostándole a la sostenibilidad de la empresa; dicho logro nos compromete a sostener el indicador de pérdidas en los valores reconocidos por el regulador durante 2014, lo cual requerirá un trabajo constante, integrado, comprometido y eficiente de toda la empresa, ya que la recuperaciones más significativas se obtuvieron.

Para este año continua siendo fundamental para la empresa el equilibrio entre la operación de sus negocios y la responsabilidad ambiental, como uno de los pilares de la sostenibilidad, por lo cual se dará continuidad y mayor impulso a la consolidación de la gestión ambiental, alineada con las políticas de responsabilidad social y ambiental del grupo empresarial EPM, aportando a la construcción de territorios sostenibles, al igual que

continuar buscando la consolidación del sistema de gestión integral alineado con las diferentes normas y con las de seguridad en la operación.

En el campo regulatorio y a partir de la agenda publicada por la Comisión de Regulación de Energía y Gas CREG, se espera para el 2014 temas de relevancia para los negocios, los cuales se vienen analizando y sobre la mayoría de los cuales se esperan definiciones en el transcurso del año. Entre los temas a abordar por la comisión se encuentran entre otros:

- Mercado Organizado (MOR).
- Definiciones en cuanto a Generación de energía con fuentes no convencionales.
- Metodología de remuneración de los cargos de distribución.
- Código de medida.
- Metodología de la fórmula tarifaria para usuarios regulados
- Metodología para remunerar la actividad de comercialización de energía eléctrica.
- Revisión de criterios de confiabilidad para la operación.
- Revisión de las condiciones para participar en el mercado no regulado.

Este año estará caracterizado por cambios importantes para la empresa, por lo cual debemos estar integrados y cohesionados, de manera que estemos preparados para actuar como grupo, aportando de manera activa a la triple generación de valor económico, social y ambiental, de manera que se contribuya a la construcción de



INFORME ESPECIAL

RELACIÓN DE LAS OPERACIONES DE MAYOR IMPORTANCIA REALIZADAS ENTRE LA CONTROLANTE Y SUS FILIALES O SUBSIDIARIAS

Dentro de los actos contractuales de mayor importancia celebrados entre Empresas Públicas de Medellín - EPM - y CHEC, se continuó con el desarrollo del contrato de colaboración empresarial integral N° 100418004 del 9 de diciembre de 2003, y su ejecución se reflejó de la siguiente manera:

NÚMERO DE CONTRATO /OFERTA	OBJETO	CONTRATISTA	VALOR CONTRATO	FECHA INICIACIÓN	FECHA TERMINACIÓN
OFT-URYS - CHEC -01 - 2013	Gestión y Obtención de las condiciones técnicas y económicas en el mercado Reasegurador para la contratación de la póliza Todo Riesgo Industrial, sabotaje y terrorismo para CHEC, incluyendo la compañía de seguros local que hará el Fronting para la Póliza.	Empresas Públicas de Medellín E.S.P	COP 0	11/02/2013	24/06/2014
OFT-GGIR - CHEC -02 - 2013	Gestión y Obtención de las condiciones técnicas y económicas en el mercado Reasegurador para la contratación de la Póliza Todo Riesgo Industrial, sabotaje y terrorismo para CHEC, incluyendo la compañía de seguros local que hará el Fronting para la Póliza.	Empresas Públicas de Medellín E.S.P	COP 0	07/11/2013	Vigente mientras lo esté el contrato de colaboración Empresarial Integral suscrito entre las partes, salvo por lo estipulado en la cláusula terminación.
2013-10-0001	Renovación del Seguro directores y administradores.	Empresas Públicas de Medellín E.S.P	COP 131,942,963	04/12/2013	04/12/2014

NÚMERO DE CONTRATO /OFERTA	OBJETO	CONTRATISTA	VALOR CONTRATO	FECHA INICIACIÓN	FECHA TERMINACIÓN
100000.003.13	Implementación y operación de la solución IT Client Automation (ITCM) en la Central Hidroeléctrica de Caldas S.A E.S.P.	Empresas Públicas de Medellín E.S.P	COP 47,726,747	2013-02-05	2015-02-04
100000.098.13	Consultoría para estudios de planeamiento.	Empresas Públicas de Medellín E.S.P	COP 257,440,448	26/04/2013	25/05/2014
100000.137.13	Implementación, soporte y operación del servicio SOLUCIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL APRENDIZAJE mediante la herramienta SIGCE.	Empresas Públicas de Medellín E.S.P	COP 50,049,508	2013-06-24	2014-09-24



NÚMERO DE CONTRATO /OFERTA	OBJETO	CONTRATISTA	VALOR CONTRATO	FECHA INICIACIÓN	FECHA TERMINACIÓN
100000.142.13	Servicios de acompañamiento en la fase III de la implementación del proceso de seguridad de tecnología de información.	Empresas Públicas de Medellín E.S.P	COP 18,777,070	No se ha firmado acta de inicio	
100000.217.13	Prestación de servicios para la implementación del sistema NEON en la Central Hidroeléctrica de Caldas CHEC S.A E.S.P.	Empresas Públicas de Medellín E.S.P	COP 225,449,943	2013-09-30	2015-01-31
100418004	Servicios de tecnología de información a CHEC.	Empresas Públicas de Medellín E.S.P	COP 2,464,469,944	2009-08-31	2014-01-02
100000.064.12	Prestación de servicios de Tecnología de Información bajo la responsabilidad de la Subdirección Tecnología de Información de Empresas Públicas de Medellín E.S.P. (EPM) en la Central Hidroeléctrica de Caldas S.A. E.S.P. (CHEC).	Empresas Públicas de Medellín E.S.P	COP 288,848,568	2012-04-01	2014-03-31
100000.095.13	Prestación de los servicios de mantenimiento, soporte y evolución de los aplicativos simulación tarifas SIMTAR y compras de energía. COMPRA-SE.	Empresas Públicas de Medellín E.S.P	COP 8,522,189	2014-05-15	2015-05-14
100000.095.13	Servicios de mantenimiento soporte y evolución de los aplicativos simulación tarifas SIMTAR y COMPRA-SE.	Empresas Públicas de Medellín E.S.P	COP 8,273,970	2013-05-15	2014-05-14

NÚMERO DE CONTRATO /OFERTA	OBJETO	CONTRATISTA	VALOR CONTRATO	FECHA INICIACIÓN	FECHA TERMINACIÓN
100000.233.12	Servicios de acompañamiento en la fase II de la implementación del proceso de seguridad de tecnología de información.	Empresas Públicas de Medellín E.S.P	COP 76,065,984	2013-03-03	2013-09-03
100000.252.12	Contratar la prestación de servicios para la implementación y operación de la solución CA Service Desk Manager en la Central Hidroeléctrica de Caldas S.A E.S.P.	Empresas Públicas de Medellín E.S.P	COP 50,612,184	2012-12-01	2014-02-01
100000.252.13	Prestación de Servicio de Arrendamiento de licencia, Soporte, Mantenimiento e implementación del sistema INGRESOS Y COSTOS DE LA OPERACIÓN COMERCIAL – SICOM.	Empresas Públicas de Medellín E.S.P	COP 15,827,786	01/11/2013	2013-10-31
100000.257.13	Soporte ONE WORLD y Asesoría Técnica Especializada	Empresas Públicas de Medellín E.S.P	COP 617,945,920	2014-01-03	2015-01-02
100000.256.13	Migración del sistema ERP One world 8.0 a la versión 9.1.	Empresas Públicas de Medellín E.S.P	COP 517,297,738	2013-11-06	2013-10-05
100000.135.13	Prestación de Servicio de Arrendamiento de licencia, Soporte, Mantenimiento e implementación del sistema operación comercial del generador.	Empresas Públicas de Medellín E.S.P	COP 43,387,781	2013-08-01	2014-07-31
100418004-0009	La mandante confiere mandato con representación a la mandataria y esta lo acepta, para que en nombre y representación de la mandante, seleccione al contratista que suministrará los equipos ofimáticos y sus servicios asociados a CHEC.	Empresas Públicas de Medellín E.S.P	COP 0	06-11-2013	05-11-2014
Acta de Ejecución 0010	La mandante confiere mandato con representación a la mandataria y esta lo acepta, para que en nombre y representación de la mandante, seleccione los contratistas con los cuales la mandante suscribirá el (los) contrato (s) para el diseño de sistemas de telecomunicaciones, para el Proyecto de Expansión Red de Telecomunicaciones Grupo Empresarial EPM.	Empresas Públicas de Medellín E.S.P	COP 0	08-11-2013	29-10-2015



La Junta Directiva, según consta en las Actas N°. 599 y No. 601, autorizó al Gerente para suscribir un Acuerdo de Gobierno entre las empresas del Grupo Empresarial EPM, el cual constituye un habilitador del diseño organizacional para el trabajo como Grupo Empresarial, que facilita el reporte matricial y las transacciones de bienes y servicios entre las empresas del grupo y tiene como propósito establecer las nuevas formas de relacionarse en el Grupo Empresarial EPM, habilitando el reporte matricial y las transacciones de bienes y servicios entre las empresas del grupo.

Esas relaciones son descritas en el documento como relaciones de interacción, relaciones de transacción y relaciones de intervención.

De otra parte, se celebraron otros contratos con las demás filiales Del Grupo Empresarial EPM:

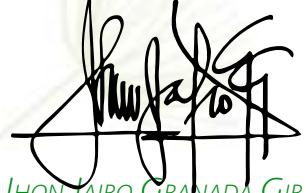
NÚMERO DE CONTRATO / OFERTA	OBJETO	CONTRATISTA	VALOR DEL CONTRATO	FECHA DE INICIACIÓN	FECHA DE TERMINACIÓN
100000.222.12	La conexión dedicada a Internet y enlace de comunicaciones entre las localidades y la sede principal, a través de enlaces satelitales y enlaces frame relay (servicios de conectividad).	UNE EPM TELECOMUNICACIONES S A	281.138.064	2013-11-01	2013-10-31
100000.134.12	Renovación de 20 licencias service desk manager full license y 1000 licencias de TI client manager.	UNE EPM TELECOMUNICACIONES S A	24.647.946	2013-06-26	2014-06-26
047.10	RENTING DE EQUIPOS DE COMPUTO(130 pcs de escritorio y 90 portátiles).	UNE EPM TELECOMUNICACIONES S A	511.714.489	2011-06-14	2014-06-13
100000.029.12	RENTING DE EQUIPOS DE COMPUTO(317 pcs de escritorio y 66 portátiles).	UNE EPM TELECOMUNICACIONES S A	881.272.751	2012-04-23	2015-04-22
004-2012	Prestación de servicios de administración y operación de los equipos de propiedad de EDEQ existentes en la subestación Armenia y de los equipos de compensación capacitiva instalada en la subestación Regivit de propiedad de la EDEQ.	CHEC	166.510.844	09/03/2012	28-02-2014

NÚMERO DE CONTRATO / OFERTA	OBJETO	CONTRATISTA	VALOR DEL CONTRATO	FECHA DE INICIACIÓN	FECHA DE TERMINACIÓN
AO1029-2012 Aceptacion Oferta 2013 1561-2013	Implementación, soporte, actualización, y mantenimiento aplicativo Presu- puesta WEB.	CENTRALES ELECTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER	\$ 10.638.913	16/12/2013	15/12/2014
OC 6426 Aceptacion Oferta 2013 SE-SAF-ATI-0656-13	Implementación, soporte, actualización, y mantenimiento aplicativo Presu- puesta WEB.	ELECTRIFICADORA DE SANTANDER	\$ 9.797.210	20/06/2013	19/06/2014
065.012 MANDATO CON REPRESENTACIÓN EDEQ	la mandante confiere mandato representativo a la mandataria para que en nombre de la mandante, mediante un proceso de solicitud pública de ofertas contrate el suministro, construcción-montaje, ingeniería de detalle, pruebas, puesta en servicio bajo la modalidad llave en mano de la conexión al STN en el nivel 230 kV de la subestación Armenia 115 kV.	CHEC	0	27-07-12	Hasta la terminación del plazo establecido en los contratos que se firmen con los contratistas, incluyendo sus prórrogas, al igual que la liquidación.



IN S HELENA V LEZ P REZ

PRESIDENTE JUNTA DIRECTIVA



JHON JAIRO GRANADA GIRALDO

GERENTE



INFORME DE LA EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE LOS PRINCIPALES EJECUTIVOS DE CHEC

La Junta Directiva de CHEC en cumplimiento de la función asignada por el numeral 27 del artículo 37 de los estatutos sociales, realizó una evaluación de los principales ejecutivos de la sociedad, teniendo como referencia principal el desempeño logrado en las metas fijadas a los objetivos del Cuadro de Mando Integral definido para realizar el seguimiento a la gestión empresarial y considera que de acuerdo con el resultado de los indicadores allí establecidos, la gestión que se realizó durante el año 2013, ha sido muy satisfactoria.

Es así como en la perspectiva financiera se superó la meta para el margen EBITDA y el EVA presupuestado, el plan de pérdidas alcanzó de manera anticipada la meta planteada y se ha continuado en la organización con la implementación de la política de responsabilidad social empresarial y el modelo de relacionamiento con grupos de interés.

En la perspectiva de clientes y mercados se cumplió con la meta de los ingresos operativos y estuvo muy cercano el cumplimiento en unidades físicas vendidas del comercializador. Las metas establecidas para fortalecer las relaciones y las comunicaciones con los grupos de interés externos fueron evaluadas a través de la medición realizada con el indicador de transparencia, superando la meta establecida.

En la perspectiva de aprendizaje y desarrollo se dio cumplimiento a los hitos de implantación de diferentes programas en el desarrollo del talento humano como el de fortalecimiento del equipo directivo y tutores y la continuación de la implementación del Modelo para el Gerenciamiento del Talento Humano. De esta forma se evidencia el compromiso del equipo directivo con la consecución de los objetivos misionales, la preservación e implantación de los valores institucionales y la alineación con el grupo empresarial, actuando en equipo con diligencia, responsabilidad y eficiencia.

El desarrollo del programa Grupo EPM Sin Fronteras conllevó a que ocho empleados de la Empresa fueran convocados a desempeñar cargos directivos en otras empresas del Grupo EPM, con

el consiguiente traslado a las ciudades de Medellín y de México. Este evento que se constituye en un reconocimiento para el Talento Humano de la Empresa, conllevó también a identificar sus reemplazos con personal interno, quienes en calidad de encargados, incluyendo la Gerencia, han respondido a los retos que le demandan sus nuevas responsabilidades.

Los resultados presentados por la administración dan cuenta de una gestión excelente, se tiene claridad de la competencia y suficiencia de quienes hacen parte de la administración, personas comprometidas, responsables, orientadas a cumplir con el propósito superior de crear territorios competitivos y sostenibles y mantener relaciones cálidas con los clientes. Un equipo con calidad humana y apertura.



IN ^S HELENA VELEZ PEREZ

PRESIDENTE JUNTA DIRECTIVA

INFORME SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LA JUNTA DIRECTIVA DURANTE EL AÑO 2013

En cumplimiento de la función asignada por el Numeral 5° del Artículo Décimo Cuarto del Reglamento Interno de la Junta Directiva, aprobado en sesión 547 del 21 de agosto de 2009, se presenta la siguiente información de la gestión de la Junta Directiva durante el año 2013, la cual está compuesta por los siguientes aspectos:

CONFORMACIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA

En la actualidad, la Junta Directiva de CHEC se encuentra compuesta por cinco miembros principales y cuatro suplentes numéricos, elegidos todos por la Asamblea General de Accionistas mediante el sistema de cociente electoral.

De acuerdo con lo estipulado en los estatutos sociales, la Junta Directiva deberá integrarse de modo que en ella exista representación proporcional a la propiedad accionaria, sin que ello signifique que la persona postulada para integrar la Junta Directiva deba tener la calidad de accionista. De otra parte, se establece que los miembros de la Junta Directiva no podrán tener entre sí, ni con el Gerente de la Sociedad, vínculo de parentesco dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo grado de afinidad, ni primero civil, y la Junta Directiva no podrá estar integrada con personas ligadas entre sí por matrimonio o unión libre.

En el mes de enero la Junta Directiva estaba integrada por las siguientes personas:

REGLON	PRINCIPALES	SUPLENTES
PRIMERO	LUIS CARLOS RUBIANO ORTEGÓN (Presidente)	JUAN FERNANDO BERMUDEZ PICON
SEGUNDO	ANA MERCEDES VILLEGAS MEJÍA	LUIS FERNANDO LOPEZ MARIN
TERCERO	LUIS ALBERTO SANIN CORREA	SONIA GONIMA LÓPEZ
CUARTO	GILBERTO SAFFON ARANGO	LUIS GUILLERMO PÉREZ VALENCIA
QUINTO	GUIDO ECHEVERRI PIEDRAHITA - GOBERNADOR DE CALDAS	JORGE EDUARDO ROJAS GIRALDO - ALCALDE DE MANIZALES

A partir del mes de marzo de 2013, con ocasión de la nueva elección de miembros de Junta en la reunión ordinaria de la Asamblea General de Accionistas llevada a cabo el 29 de febrero, la Junta quedó conformada de la siguiente manera:

REGLON	PRINCIPALES	SUPLENTES
PRIMERO	LUIS CARLOS RUBIANO ORTEGÓN (Presidente)	BLANCA LILIANA RUIZ ARROYAVE
SEGUNDO	RAMIRO ESTEBAN BARRIENTOS MORENO	JOSÉ ENRIQUE SALAZAR VELÁSQUEZ
TERCERO	LUIS ALBERTO SANIN CORREA	
CUARTO	GILBERTO SAFFON ARANGO	
QUINTO	GOBERNADOR DE CALDAS – GUIDO ECHEVERRI PIEDRAHITA	JORGE EDUARDO ROJAS GIRALDO - ALCALDE DEL MANIZALES

Posteriormente, en el segundo semestre del año 2013, se presentaron los siguientes cambios en este órgano directivo:

- Renuncia a la Junta Directiva por parte del doctor Ramiro Esteban Barrientos Moreno, en el mes de septiembre.
- El 4 de septiembre se posesionó el Doctor Julián Gutiérrez Botero como Gobernador de Caldas, en reemplazo del Doctor Guido Echeverri Piedrahita.
- La Asamblea General de Accionistas, en sesión extraordinaria llevada a cabo el 15 de noviembre, modificó la conformación del primer y segundo renglón de los miembros principales y designó tres nuevos suplentes numéricos, quedando la Junta Directiva con la siguiente composición:

PRINCIPALES	SUPLENTES NUMÉRICOS
VICEPRESIDENTE TRANSMISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA EPM	GERENTE TRANSMISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA – REGIÓN ANTIOQUIA EPM
VICEPRESIDENTE COMERCIAL EPM	GERENTE COMERCIAL TRANSMISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA EPM
LUIS ALBERTO SANIN CORREA	GERENTE GESTIÓN FINANCIERA NEGOCIOS E INVERSIONES EPM
GILBERTO SAFFÓN ARANGO	
GOBERNADOR DE CALDAS	ALCALDE DE MANIZALES

Las personas que en la actualidad ocupan los anteriores cargos, son:

- Inés Helena Vélez Pérez, Vicepresidente Transmisión y Distribución de Energía EPM
- Maria Isabel Jaramillo Fernández, Vicepresidente Comercial EPM
- Julián Gutiérrez Botero, Gobernador de Caldas
- Juan Carlos Duque Ossa, Gerente Transmisión y Distribución de Energía – Región Antioquia EPM
- Juan Rafael López Foronda, Gerente Comercial Transmisión y Distribución de Energía EPM
- Claudia María Angel Agudelo, Gerente Gestión Financiera Negocios E Inversiones EPM
- Jorge Eduardo Rojas Giraldo, Alcalde de Manizales

GESTIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA

La Junta Directiva anualmente determina un cronograma con el fin de planear su gestión en cumplimiento a lo dispuesto en su Reglamento Interno y se incluyen los temas que periódicamente deben presentarse. De las 9 sesiones ordinarias previstas para realizarse durante el año 2013, se efectuaron ocho reuniones. Adicionalmente, se



Llevaron a cabo una sesión extraordinaria y cinco sesiones a través del mecanismo de decisión previsto por el artículo 20 de la Ley 222 de 1995.

CHEC cuenta con un aplicativo denominado SGI, al cual tienen acceso los miembros de la Junta Directiva, donde se publica con la antelación definida en el reglamento la convocatoria a las sesiones, el orden del día, las presentaciones de los temas incluidos en el orden del día y el avance y seguimiento a los asuntos pendientes. Esta información está disponible para su análisis y estudio, por parte de los miembros de la Junta Directiva, dentro de los ocho días calendario anteriores a la respectiva sesión.

Con el objeto de realizar la inducción de los nuevos miembros de la Junta Directiva, se preparó una cartilla que les fue entregada, la cual contiene los documentos corporativos más relevantes, y se programó una jornada de inducción que tuvo lugar el 30 de agosto de 2013, la cual contó con la participación de los nuevos miembros: Ramiro Esteban Barrientos Moreno, Blanca Liliana Ruiz Arroyave y José Enrique Salazar Velásquez.

De los cinco renglones que componen la Junta Directiva, dos renglones han estado representados en el 100% de las sesiones y los tres renglones restantes estuvieron presentes en el 89% de las mismas. La participación por miembro en cada una de las sesiones se especifica a continuación, teniendo en cuenta los cambios que se dieron durante el transcurso del año:

REGLON	NOMBRE	PERÍODO DEL AÑO 2013 DURANTE EL CUAL FUE MIEMBRO	JUNTAS ASISTIDAS EN ESTE PERÍODO	JUNTAS NO ASISTIDAS EN ESTE PERÍODO	% ASISTENCIA
Primer Principal	Luis Carlos Rubiano Ortega	Ene/Nov	5	3	63%
Primer Principal	Inés Helena Vélez Pérez	Nov/Dic	1	0	100%
Primer Suplente	Juan Fernando Bermudez Picon	Ene/Feb	1	0	100%
Primer Suplente	Blanca Liliana Ruiz Arroyave	Abr/Nov	4	1	80%
Primer Suplente	Juan Carlos Duque Ossa	Nov/Dic	1	0	100%
Segundo Principal	Ana Mercedes Villegas Mejía	Ene/Feb	2	0	100%
Segundo Principal	Ramiro Esteban Barrientos Moreno	Mar/Ago	4	0	100%
Segundo Principal	Maria Isabel Jaramillo Fernandez	Nov/Dic	0	1	0%
Segundo Suplente	Luis Fernando Lopez Marin	Ene/Feb	2	0	100%
Segundo Suplente	José Enrique Salazar Velásquez	Mar/Nov	5	0	100%
Segundo Suplente	Juan Rafael López Foronda	Nov/Dic	1	0	100%
Tercer Principal	Luis Alberto Sanin Correa	Ene/Dic	8	0	100%
Tercer Suplente	Sonia Gonima López	Ene/Feb	2	0	100%
Tercer Suplente	Claudia María Angel Agudelo	Nov/Dic	1	0	100%
Cuarto Principal	Gilberto Saffon Arango	Ene/Dic	7	1	88%
Cuarto Suplente	Luis Guillermo Pérez Valencia	Ene/Feb	1	0	100%
Quinto Principal	Gobernador de Caldas	Ene/Dic	4	4	50%
Quinto Suplente	Alcalde de Manizales	Ene/Dic	7	1	88%

Todas las sesiones se realizaron con el quórum deliberatorio y decisorio necesario, acorde con lo establecido en el artículo 38 de los estatutos de la empresa.

Temas como el seguimiento a los asuntos pendientes de Juntas Directivas anteriores, el informe de gestión de los negocios, el informe de estados financieros, la ejecución de inversiones y el informe de pérdidas, fueron puntos permanentes del orden del día durante todo el año.

La Junta Directiva también consideró las proposiciones sobre celebración de contratos, prórrogas, adiciones y renovaciones, en los casos ordenados por los estatutos sociales y el manual de contratación de contratación de la empresa.

De los temas tratados por la Junta Directiva durante el año 2013, se resaltan los siguientes:

PROPOSICION	FECHA	ACTA N°
Aprobación Informe de Gestión 2012	Enero 31/2013	590
Informe evaluación financiera de Termodorada.	Enero 31/2013	590
Informe Indicadores Estratégicos.	Febrero 28/2013	591
Designación integrantes adicionales del equipo negociador de CHEC en la negociación de la convención colectiva de trabajo.	Marzo 15/2013	592
Avance Proyectos de Interconexión al STN - Purnio y Armenia.	Mayo 03/2013	594
Informe proyecto geotérmico.	Julio 04/2013	597
Informe CHEC Ilumina El Campo.	Julio 04/2013	597
Modificación alcance Plan de Financiación Social.	Agosto 29/2013	598
Implementación sistema de medición prepago.	Agosto 29/2013	598
Autorización para suscribir contrato con BANCOLDEX para el proyecto "CHEC impulsa las estrategias comerciales de las Mipymes por medio de las tecnologías de información".	Agosto 29/2013	598
Conciliación obligaciones con la DIAN - Ley 1607 de 2012.	Agosto 29/2013	598
Proyecto Recuperación Cuenca del Río Chinchiná.	Agosto 29/2013	598
Programa Grupo EPM sin Fronteras y Aprobación Acuerdo de Gobierno.	Octubre 22/2013	599
Aprobación del presupuesto.	Octubre 23/2013	600
Adquisición de áreas de conservación ambiental.	Octubre 23/2013	600
Convenio con el Municipio de Manizales para desarrollar proyecto en el Ecoparque los Yarumos.	Octubre 23/2013	600
Informe Final Liquidación PPA Termodorada.	Octubre 23/2013	600
Acuerdo de Gobierno entre Empresas del Grupo EPM.	Noviembre 06/2013	601
Actualización Plan de Negocios– Proyecciones Financieras.	Diciembre 06/2013	602

GESTIÓN DE LOS COMITÉS DE APOYO A LA JUNTA DIRECTIVA

Por estatutos sociales (Art. 34) y Reglamento de Junta Directiva (Arts. 21 y 22), se crearon el Comité de Auditoría y el Comité de Evaluación de la Gestión, con el fin de aumentar la eficacia en el funcionamiento de la Junta.

Son funciones del Comité de Auditoría, entre otras:

- ü Evaluar la eficacia del Sistema de Control Interno y del Sistema de Gestión Integral de Riesgos, su verificación y cumplimiento.
- ü Orientar el funcionamiento de la actividad de auditoría interna y el cumplimiento de su plan de trabajo.
- ü Velar por la preparación, presentación y revelación de la información financiera.
- ü Mantener relación directa con el Auditor Externo y el Revisor Fiscal.
- ü Controlar el cumplimiento de las prácticas de gobierno corporativo.

Integraron el Comité de Auditoría a partir del mes de abril los doctores Gilberto Saffon Arango, Luis Alberto Sanín Correa y Blanca Liliana Ruiz Arroyave, quienes participaron en cuatro sesiones, de acuerdo con lo dispuesto en el reglamento.

De otra parte el Comité de Evaluación de la Gestión se encarga de:

- ü Seguimiento a los planes de negocio con sus proyectos, inversiones y metas.
- ü Seguimiento a la ejecución presupuestal.
- ü Evaluar los cambios organizacionales que impliquen modificaciones sustanciales a la estructura.
- ü Propone parámetros para la evaluación de la gestión de los administradores y principales ejecutivos de la empresa.

- ü Seguimiento a las decisiones tomadas y a los compromisos adquiridos por la administración en las juntas directivas y en Asamblea General de Accionistas.
- ü Estudiar la implementación del código de buen gobierno.

Sus integrantes designados a partir del mes de abril fueron los doctores Esteban Barrientos Moreno, José Enrique Salazar Velásquez y Jorge Eduardo Rojas Giraldo, quienes participaron en dos sesiones, de acuerdo con lo dispuesto en el reglamento.

En la sesión N° 602 del 6 de diciembre de 2013, teniendo en cuenta la nueva conformación de la Junta Directiva, se aprobó la designación de la doctora Claudia María Ángel Agudelo como integrante del Comité de Auditoría, en reemplazo de Blanca Liliana Ruiz Arroyave. Los doctores Gilberto Saffón Arango y Luis Alberto Sanin Correa, quienes fueron designados como miembros de dicho comité en la sesión de Junta Directiva de abril de 2013, según consta en el Acta No. 593, continuaron formando parte del mismo.

En lo que respecta al Comité de Evaluación de la Gestión, en esta misma sesión de Junta Directiva se decidió que las funciones asignadas a este Comité serían asumidas por la Junta Directiva en pleno y, por lo tanto, los asuntos asignados a este Comité serán tratados en las reuniones del mencionado órgano de administración. En consecuencia, en adelante este Comité no continúa con su operación.

REMUNERACIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA

La Asamblea General de Accionistas, aprobó para los miembros de Junta Directiva designados para los períodos 2012 – 2013 y 2013 – 2014, una asignación de dos salarios mínimos mensuales legales vigentes a la fecha de la respectiva sesión, por concepto de honorarios derivados de la asistencia a cada una de sus sesiones ordinarias o extraordinarias, virtual o presencial a favor de los Miembros Principales y de los Suplentes que asis-

tan, salvo que por impedimento legal no puedan devengar tales honorarios. La misma asignación recibirán los integrantes de los comités de Junta Directiva por su asistencia a los mismos.

Los miembros de Junta Directiva que tengan vínculo laboral o contractual con Empresas Públicas de Medellín E.S.P o EPM Inversiones, no devengan honorarios.

El valor total de los honorarios pagados a los miembros de Junta Directiva durante el año 2013, por asistencia a las sesiones de Junta fue de COP 34,959,600 y por asistencia a Comités de Apoyo fue de COP 12,741,000, para un total de COP 47,700,600.

EVALUACIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA

Dados los cambios que se presentaron en la Junta Directiva durante el año 2013, la Junta Directiva procedió a realizar la autoevaluación de los miembros que tuvieron participación hasta el mes de noviembre, mediante el formato en el cual se sitúa a cada miembro y a la Junta Directiva como equipo en una de las siguientes situaciones: 1: Totalmente en desacuerdo, 2: Algo en desacuerdo, 3: Algo de acuerdo, 4: Totalmente de acuerdo y N/A para los aspectos que considera no está en capacidad de evaluar. La encuesta de autoevaluación tuvo en cuenta aspectos tales como 1) En relación con la administración de la Empresa, 2) Autoevaluación del Desempeño de la Junta Directiva como cuerpo colegiado, 3) Autoevaluación del Desempeño individual del miembro de la Junta Directiva Y 4) Autoevaluación de la gestión de los comités tanto en su operación como en su participación en estos.

El formato de autoevaluación fue diligenciado por los siguientes miembros: Luis Carlos Rubiano Ortégón, Luis Alberto Sanin Correa, Gilberto Saffón Arango, Blanca Liliana Ruiz Arroyave, José Enrique Salazar Velásquez y Jorge Eduardo Rojas Giraldo.

No realizaron la autoevaluación el doctor Guido Echeverri Piedrahita, quien renunció al cargo de Gobernador el 29 de mayo de 2013 y el doctor Ramiro Esteban Barrientos Moreno Sanin, debido a su renuncia al cargo en el mes de septiembre de 2013.

Los resultados obtenidos para el año 2013 consolidados porcentualmente, son los siguientes:

EVALUACIÓN EN JUNTA DIRECTIVA GRUPO EPM - 2013	Calificación				
	Totalmente en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Algo de acuerdo	Totalmente de acuerdo	NA
1. En relación con la administración de la Empresa.	0%	3%	8%	89%	0%
2. Autoevaluación del Desempeño de la Junta Directiva como cuerpo colegiado.	0%	2%	13%	86%	0%
3. Autoevaluación del Desempeño individual del miembro de la Junta Directiva.	0%	0%	9%	85%	6%
4. Autoevaluación de la gestión de los comités tanto en su operación como en su participación en estos.	0%	4%	13%	75%	8%

De la anterior información se puede indicar que los miembros de Junta Directiva autoevaluados en cada uno de los ítems, consideran en un alto porcentaje:

CONFLICTOS DE INTERÉS

Todos los miembros de la Junta Directiva en su carta de aceptación al cargo, manifestaron no estar incursos en situación alguna que pudiere significar conflicto de interés, respetando tal condición durante el desempeño del cargo.

1. La Gerencia les proporciona información clara, oportuna y suficiente, para la toma de decisiones estratégicas, con base en la cual les permiten cumplir sus funciones a cabalidad, haciendo seguimiento periódico y verificando el cumplimiento de los compromisos y planes de acción a cargo de la Gerencia. Además vela por la efectividad de los sistemas de revelación de información ante los entes de vigilancia y control, siempre con miras a garantizar la transparencia de la gestión empresarial.
2. La Junta Directiva se enfoca en la toma de decisiones que le agregan valor a la compañía o ayudan a maximizar su valor, evaluando los temas estratégicos con suficiente profundidad, actuando con total independencia frente al representante legal y demás servidores de primer nivel de la estructura de la Empresa, velando por el adecuado funcionamiento del Sistema de Control Interno de la Empresa y promueve la adopción de prácticas que favorezcan la correcta administración de los riesgos de la misma.
3. Cada miembro de Junta autoevaluado manifiesta que conoce el reglamento interno de la Junta Directiva y tiene claridad, al igual que actúa y toma decisiones con total independencia y objetividad, donde los aportes individuales son tomados en cuenta en los procesos de toma de decisiones en la Junta Directiva. Los miembros de Junta que no son trabajadores de EPM reconocen que la remuneración a su labor se adecua a su desempeño.
4. Los miembros que pertenecen a los comités de apoyo a la Junta consideran que los temas son analizados con la suficiente información y la dedicación que se requiere para dar recomendaciones adecuadas a la Junta Directiva.





*Perfil de la
Organización*

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

CENTRAL HIDROELÉCTRICA DE CALDAS S.A E.S.P

SIGLA:

CHEC S.A E.S.P

Marcas, productos y servicios más importantes

CHEC, tiene dentro de su objeto social, prestar el servicio público domiciliario de energía con sus actividades complementarias; igualmente desarrollar actividades inherentes a los servicios públicos domiciliarios y a la comercialización de toda clase de productos, bienes o servicios en beneficio o interés de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios.

El principal servicio que presta a sus clientes es el servicio de energía eléctrica; entregando los siguientes productos:

- Servicio de conexión.
- kWh suministrado.
- kWh facturado.
- Atención de solicitudes, peticiones, quejas y recursos.
- Servicios complementarios: Adicionalmente la Empresa ofrece bienes y servicios que permiten capturar valor del mercado aprovechando condiciones de oportunidad
- Plan de financiación de bienes y servicios.



- Recaudo y facturación a terceros.
- Recaudo terceros.

Concepto	2013
Mercado	Nacional (para el negocio de Generación), Caldas y Risaralda (para el Operador de Red y Comercialización)
Marca	CHEC
Negocios	Generación, Transmisión - Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica y comercialmente otros bienes y servicios
Región	Caldas y Risaralda
Área de Cobertura Km ²	10,412
Población	1,460,671
Clientes	436,170
Capacidad Efectiva (MW)	240.22 (GAS-HIDRICAS) 235.22 (DIESEL – HÍDRICAS)
Total Líneas de Transmisión y Distribución (Km)	22,338
Número de transformadores de distribución	18.302
Empleados	875
Unidades Vendidas (GWh)	855.8
Ventas Energía COP Millones	313,588
Ingresos Anuales COP Millones	473,824

Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.

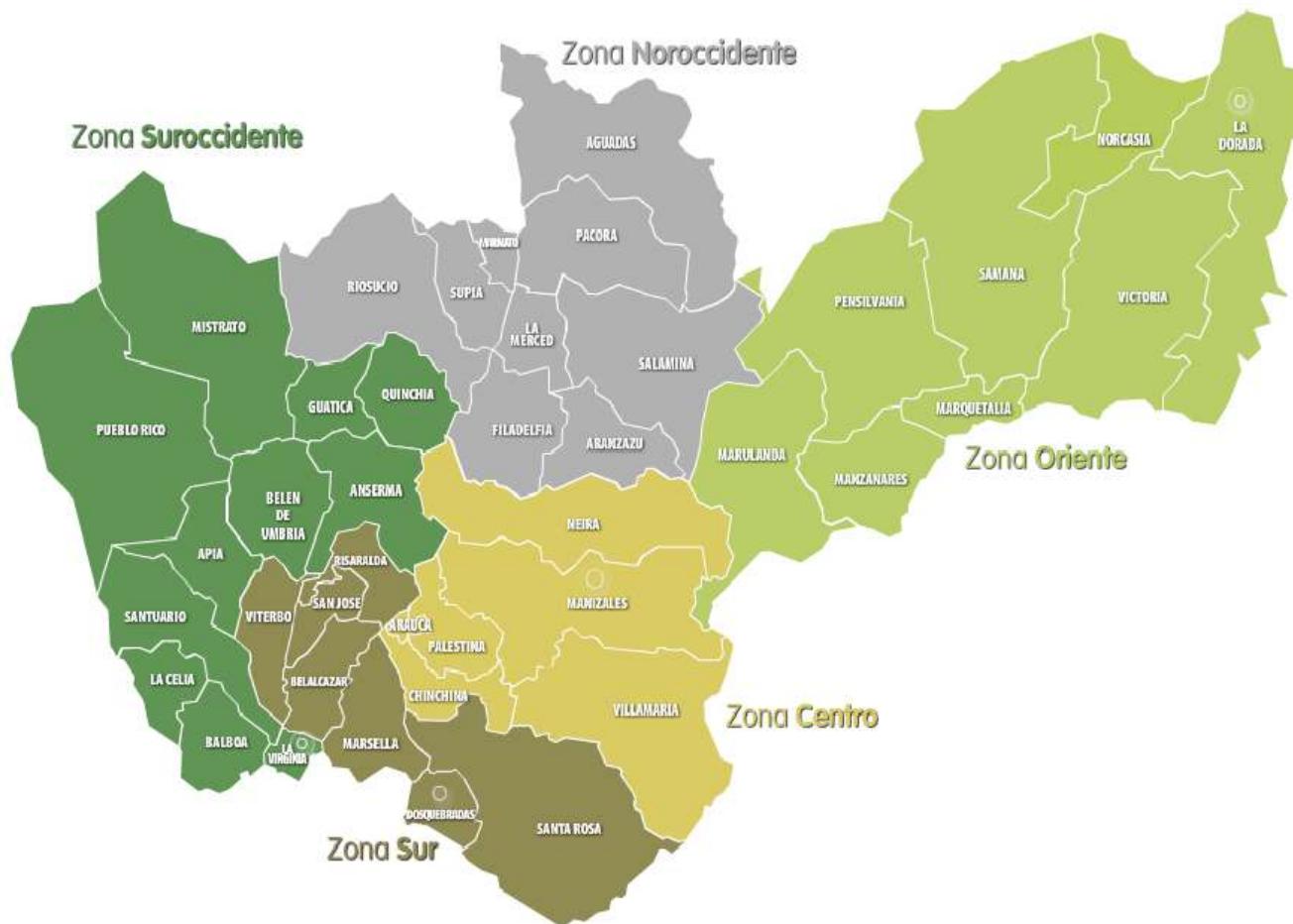
El domicilio de la sede central de CHEC es:

Estación Uribe- Km1 Autopista del Café

Manizales – Colombia

Países donde opera la organización

CHEC es una Empresa con operación solamente en Colombia, se dedica a los negocios de Generación, Distribución y Comercialización de energía, el negocio de Generación donde la energía generada puede ser comercializada a otro generador o comercializador a nivel nacional; los negocios Distribución y Comercialización de energía, cubren las áreas urbanas y rurales de los departamentos de Caldas y Risaralda, exceptuando el municipio de Pereira que tiene su propio OR y Comercializador; los cuales están distribuidos desde un referente comercial en cinco zonas.



(%): 98.22% (a diciembre de 2013)

- Total clientes: 436,170 (a diciembre de 2013)
- Planta de personal: (a diciembre de 2013)
 - o 875 trabajadores.
 - o 922 jubilados.
- Proveedores y contratistas: (a diciembre de 2013)
 - o Proveedores: 4,082 (base de datos de proveedores)
 - o Contratistas: 565
 - o Trabajadores de contratistas: 2,199 (a diciembre de 2013)

NATURALEZA JURÍDICA DE LA ORGANIZACIÓN

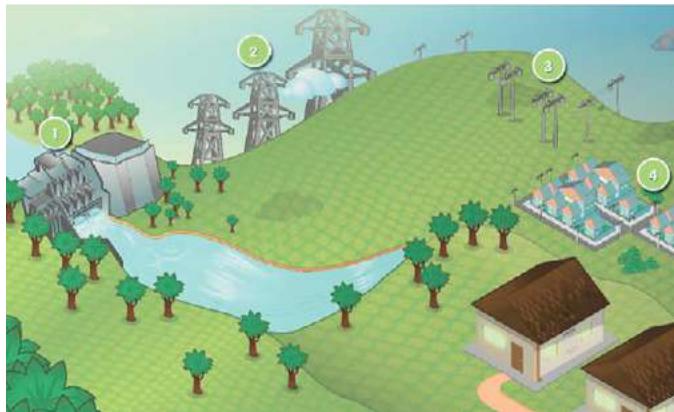
CHEC nació el 26 de febrero de 1944 como una sociedad denominada CENTRAL HIDROELÉCTRICA DE CALDAS LIMITADA según consta en la escritura pública N° 43 del 26 de febrero de 1944 de la notaria primera del circuito de Manizales, con un capital de COP 510,000 y con los siguientes socios y aportes: La Nación, Departamento de Caldas y el municipio de Manizales (entre otros municipios como accionistas). A través de los años y en especial con la entrada en vigencia de la ley 142 de 1994, entra a denominarse como CHEC S.A E.S.P, donde su naturaleza jurídica indica que, es una empresa de servicios públicos mixta con autonomía administrativa, patrimonial y presupuestal, sometida al régimen general aplicable a las empresas de servicios públicos y a las normas especiales que rigen a las empresas del sector eléctrico.

MERCADOS QUE ATIENDE Y OPERACIONES QUE REALIZA

- Marco de operaciones cubiertas por CHEC:
- Número y tipo de operaciones: CHEC desarrolla tres operaciones significativas: generación, distribución y comercialización de energía.
- Departamentos atendidos: Caldas y Risaralda (Excluye a la ciudad de Pereira).
- Extensión de territorio que cubre: 10,412 Km² de territorio nacional.
- Cobertura: 40 municipios, 25 corregimientos, 14 resguardos indígenas.
- Población (Habitantes): 1,460,671
- Cobertura urbana (%): 100%
- Cobertura rural

ACTIVIDADES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA Y CAPACIDAD INSTALADA

A continuación se describen las actividades principales realizadas por la organización en el marco de la operación de sus negocios y la capacidad instalada para los mismos:



- 1- **GENERACIÓN:** Producción de energía eléctrica mediante una planta hidráulica o una unidad térmica. En su calidad de agente generador, CHEC participa en el mercado de energía mayorista, transando energía en la bolsa, compras y ventas, resultado de las variaciones horarias entre la generación ideal y los compromisos de suministro de energía con diversos comercializadores, entre los cuales se incluye el Comercializador CHEC.

El negocio de Generación CHEC posee siete centrales de generación hídrica y una de generación térmica de combustible dual, las cuales suman 256.1 de capacidad instalada y una capacidad efectiva neta de 240.22 Mw, ha clasificado sus centrales en dos grupos: menores y mayores, agrupando en el primero las plantas: Sancancio, Intermedia, Municipal y Guacaica, mientras que el segundo grupo está compuesto por las plantas Ínsula, La Esmeralda y San Francisco.

Forman parte de un aprovechamiento en cascada del río Chinchiná; las aguas transportadas por la conducción de Sancancio, turbinadas o no en la microcentral, son llevadas hacia la conducción de Intermedia, donde luego de ser turbinadas

o vertidas por el rebosadero del tanque, se les adiciona el caudal captado en una segunda bocatoma sobre el mismo río y de allí es transportado por canales hasta su aprovechamiento en la microcentral Municipal, las captaciones de caudal en las bocatomas se hace respetando el caudal de garantía ambiental asignado por la corporación autónoma.

La microcentral Guacaica está ubicada en la vertiente del río del mismo nombre, sobre la vía que de Manizales conduce al municipio de Neira en la Vereda Maracas. La cadena de Mayores utiliza como referencia el río Chinchiná y toma las aguas en diferentes bocatomas, de la siguiente manera:

La Central Ínsula aprovecha los caudales que le aportan las bocatomas Campoalegre y Montevideo; La Central Esmeralda aprovecha los caudales que le aportan las bocatomas Esmeralda (aguas turbinadas de la Central Ínsula) y los aportes de la quebrada Estrella; La Central San Francisco toma las aguas del embalse San Francisco el cual tiene como aportante las bocatomas Esmeralda, Estrella y río San Francisco.

El sistema de generación es básicamente a filo de agua, pues en la actualidad no tiene mayor capacidad de embalsamiento; en relación con el recurso hídrico, cuenta con seis fuentes abastecedoras en predios que alcanzan una extensión de 4,786 hectáreas de reserva forestal y otras 951 hectáreas en bosques, estas fuentes, alimentan ocho bocatomas con caudales de concesión que van desde los 0.1 m³/seg hasta los 9.7 m³/seg. El sistema de conducciones está compuesto por canal en tierra, canal abierto en concreto, canal cerrado en concreto, sifón en concreto, sifón

metálico y túnel; que en conjunto alcanzan una longitud total de 45.804 metros.

Generación térmica: Corresponde a una central ciclo simple de funcionamiento dual (líquido y gas), esta planta pasó a ser activo de CHEC a partir del 12 de septiembre de 2012, cuando terminó el contrato de compraventa de potencia y energía PPA suscrito entre CHEC y Termodorada.

- 2- **TRANSMISIÓN:** Transporte de energía eléctrica a través del Sistema de Transmisión Nacional (STN), compuesto por el conjunto de líneas con sus correspondientes equipos de conexión, que operan a tensiones iguales o superiores a 220 KV (kilovoltios). CHEC no tiene activos en este negocio.
- 3- **DISTRIBUCIÓN:** Transporte de energía eléctrica a través de un conjunto de líneas y subestaciones, con sus equipos asociados, que operan a tensiones menores de 220 KV (Kilovoltios). El negocio de Distribución en CHEC, es el responsable de la operación y mantenimiento de las redes, subestaciones y demás elementos que garanticen una calidad y continuidad en el suministro de energía para toda el área de cobertura. El distribuidor CHEC es el Sistema de Transmisión Regional del área Caldas, Quindío y Risaralda, (CQR) ocupa el 5º lugar entre los OR's del país después de ELECTRICARIBE, CODENSA, EPM y EPSA. CHEC interconecta los STR's y SDL's de Empresa de Energía de Cundinamarca, EPSA, Enertolima, EEP y EDEQ por lo que es intensivo en su actividad de transporte (Distribución) de energía. En razón de



lo anterior, la Empresa cuenta con una infraestructura y equipos de alta tecnología para la administración de sus redes.

El sistema de distribución está comprendido entre los departamentos de Caldas y Risaralda excepto el municipio de Pereira, y una parte en el departamento del Quindío; el sistema lo componen 61 subestaciones de las cuales 16 son subestaciones con una potencia de 115/33/13,2 Kv con una transformación de 700 MVA y 45 subestaciones de potencia de 33/13,2 Kv. Todas estas subestaciones se encuentran automatizadas, tele controladas y supervisadas desde el centro de control, este emite las instrucciones de operación del sistema en los niveles de tensión 1,2,3, y 4. Adicionalmente, se emiten consignas de operación de los elementos de la red de transporte y distribución para que las variables de control permanezcan dentro de los márgenes establecidos en los procedimientos de operación; el centro controla de forma permanente el estado de la red y sus parámetros eléctricos mediante una red de telecomunicaciones, actuando sobre las variables de control para mantener la seguridad y calidad del suministro o para restablecer el servicio en caso de que se haya producido un incidente.

El centro de control se encuentra soportado por el sistema SCADA cuya misión es gestionar la información que se recibe en tiempo real desde las subestaciones para presentarla a los operadores y a los ingenieros de operación en una forma gráfica fácilmente comprensible y efectuar los estudios que permitan garantizar la seguridad del sistema eléctrico.

En el Sistema de Transmisión Regional CHEC cuenta con 23 líneas a nivel de 115 kV, que comprenden 469 km de red (de los 10,074.3 Km que tiene Colombia) y una capacidad máxima de transporte de 2,012 MVA; CHEC en el Sistema de Distribución Local CHEC cuenta con 849 kilómetros de red en el nivel de tensión 33 kV. En el nivel de tensión 13,2 kV se tiene actualmente 209 circuitos que representan 8,469 kiló-

metros de red para alimentar a los usuarios de 40 municipios y 2,229 veredas y centros poblados de los departamentos de Caldas y Risaralda. El número de transformadores de distribución son 17,831 de los cuales 6,851 se encuentran en zona urbana y 10,980 en zona rural.

La administración, operación y mantenimiento de la infraestructura eléctrica se realiza a través de las áreas de Ingeniería, Operación y Calidad, Subestaciones y Líneas y Distribución de Energía, esta última con personal técnico ubicado en todos los municipios del área de influencia y aproximadamente 30 grupos técnicos ubicados estratégicamente en dos regiones, la región uno con sede administrativa en el municipio de Dosquebradas y la región dos con sede administrativa en Manizales. En el área de Distribución de energía se cuenta con personal especializado y alineado en cuatro equipos de trabajo: proyectos, mantenimiento, control de pérdidas y atención clientes. Se dispone de grupos de línea energizada, grupos de mantenimiento en frío y redes subterráneas, grupos de atención de emergencia y personal de apoyo en cada municipio para atender las contingencias prioritarias, apoyados en sistemas de call center con cobertura total en el área de influencia.

- 4- **COMERCIALIZACIÓN:** Corresponde esta actividad a la compra de energía eléctrica en el mercado mayorista y su venta a otros agentes del mercado o a los usuarios finales regulados y no regulados. Esta actividad se inicia a partir del medidor del usuario.

CHEC tiene clientes residenciales y no residenciales; a continuación se presenta la estructura de clientes presentes en el mercado que atiende la organización.

CLIENTES CHEC	2012	2013
Cientes Residenciales	386,21	395,624
Cientes Comerciales	33,553	34,519
Cientes Empresas	866	873
Grandes Clientes - Industriales MNR	70	72
Cientes Gobierno Oficial - Otros	4,808	5,082

Los clientes mayoristas con que CHEC tiene relación, son

Clientes Mayoristas (Agentes del MEM)	2012	2013
* Generador de energía que se encuentran dentro del esquema del Cargo por Confiabilidad	8	8
* Generadores y Comercializadores que compran energía en el largo plazo	4	3

CHEC cuenta con oficinas de atención al cliente y puntos de pago que cubren los municipios de Caldas y Risaralda, así:

Se tienen 41 oficinas de atención de CHEC que atienden los clientes de 39 municipios (el municipio de Marulanda, que es el municipio número 40, es atendido a través de un contrato) y 25 corregimientos de Caldas y Risaralda.

Puntos de pago: se entienden como el número de puntos habilitados para pagos que son propios o están directamente a cargo de CHEC, como oficinas de atención donde se realiza recaudo y puntos SAI. En el 2013 se disminuyeron 19 oficinas de recaudo debido a que se tercerizó, con la firma Sured, teniendo 559 puntos de recaudo en 23 municipios y corregimientos.

Canal	Número
Oficinas de atención	41
Puntos de Pago	559
Línea de atención telefónica	2
Atención Clientes industriales (especiales)	1
Canal escrito	1
Web- correo electrónico- Chat	2

RESUMEN CAPACIDAD INSTALADA

Capacidad Instalada		
Concepto	2012	2013
# Centrales de generación hidráulica despachadas centralmente	2	2
# Centrales de generación hidráulica menores a 20 MW	5	5
Capacidad Efectiva MW	189,22	189,22
#de Centrales de generación térmica	1	1
Capacidad efectiva MW	51 / 46	51 / 46 Gas / Líquidos
Total Plantas generación energía	8	8
Total capacidad generación energía MW	240,22/235,22	240,22/235,22 Gas / Líquidos
PRODUCCIÓN NETA		
Producción neta de energía hidráulica	594,64	655,59
Producción neta de energía térmica	20,84	24,74
Total producción neta energía	615,47	680,33
DISTRIBUCIÓN		
# de transformadores de distribución	17,856	18,302
Capacidad total de transformación MVA	705	756
Kilómetros de redes de Transmisión y distribución total Energía Eléctrica	22,193	22,338
Kilómetros de redes en el nivel de tensión 1 - N1 (líneas menores a 1kV)	12,410	12,447
Kilómetros de redes en el nivel de tensión 1 - N2 (líneas que se encuentran entre 1kV-30 kV)	8,477	8,585
Kilómetros de redes en el nivel de tensión 1 - N3 (líneas que se encuentran entre 30.1 kV-57.5 kV)	839,96	840
Kilómetros de redes en el nivel de tensión 1 - N4 (líneas que se encuentran entre 57.6 kV-220 kV) + Transmisión	465,5	466

COMPOSICIÓN DE LA PLANTA DE TRABAJADORES

CHEC para el periodo 2013, contó con una planta de personal de 875 trabajadores activos, los cuales están distribuidos de la siguiente manera:

TRABAJADORES CHEC	2012	2013
N° Personal directivo	21	11
N° Personal profesional	261	261
N° Personal no profesional	607	603
Total Trabajadores CHEC	889	875
N° Beneficiarios	3.068	3.040
N° Jubilados	948	922
N° Aprendices y practicantes	57	59
Total CHEC	4,073	4,021
N° Organizaciones de trabajadores	2	2



En relación con la información del personal directivo, se incluye los directivos de primer y segundo nivel de la Organización. Para el 2013, los cargos directivos son 22, sin embargo 11 de ellos se encuentran ocupados por medio de la figura de encargo.

En relación con la información del personal de beneficiarios, estos corresponden a los beneficiarios de la Cláusula 39 de la Convención Colectiva de Trabajo - Servicios Médicos.

En 2013 se dio cumplimiento a lo exigido en relación con la cuota de aprendizaje para el caso de aprendices y practicantes.



DESGLOSE DE TRABAJADORES POR SEXO Y TIPO DE CONTRATO EN 2013

TIPO DE CONTRATO	HOMBRES	MUJERES
Término Indefinido	629	233
Término Fijo	9	4
Total Trabajadores	638	237
	875	

DESGLOSE DE TRABAJADORES POR SEXO Y UBICACIÓN EN ZONAS CHEC 2013

ZONA CHEC	HOMBRES	MUJERES
Sur	46	19
Suroccidente	21	13
Oriente	46	11
Centro	493	182
Noroccidente	40	13

TRABAJADORES CUBIERTOS POR CONVENIO COLECTIVO

Los trabajadores que no son cubiertos por convenio colectivo o no convencionales son aquellos que hacen parte del personal directivo y que responden a los cargos de: gerente, subgerentes, secretaria(o) general y líder de auditoría interna. Con relación al año 2013, se presentó una disminución en los trabajadores no convencionales; en razón a que varias personas de cargos directivos renunciaron a la Empresa.

La variación en las afiliaciones a las diferentes organizaciones sindicales depende de la voluntad de cada trabajador. El comportamiento de afiliados a Sintrachec ha sido estable en los últimos dos (2) años.

Items	2012		2013	
	Número	%	Número	%
Total trabajadores activos CHEC	889	100	875	100
Empleados cubiertos por convenio colectivo	883	99.3	873	99.7
Afiliados Sintraelec	577	65.3	570	65.3
Afiliados Sintrachec	27	3	27	3
No convencionales	6	0.7	2	0.2



OPERACIONES CON TERCEROS

La contratación que hace CHEC mediante el proceso Adquisición de Bienes y Servicios, con sus procesos se desarrolla atendiendo las políticas generales que para el efecto expida la Junta Directiva y está orientada al cumplimiento de los planes y programas aprobados por la misma, a la eficiente utilización de los recursos, al incremento y atención de la demanda en el mercado, a los nuevos desarrollos tecnológicos y al debido control de los inventarios y la gestión de la calidad.

TIPO DE CONTRATACIÓN

CONCEPTO	Número de contratos				Valor contratos COP millones			
	2012	%	2013	%	2012	%	2013	%
Prestación de servicios	285	83	253	67	80,062	65	50,315	63
Contratos de obra	10	3	16	4	10,933	9	3,132	4
Suministro de Bienes	48	14	108	29	31,328	26	25,841	33
Total	343	100	377	100	122,323	100	79,288	100

En 2013 se realizaron 152 contratos bajo la modalidad de solicitud pública y 225 contratos 2013 bajo la modalidad de solicitud p blica

COMPRAS MENORES

CONCEPTO	Número de contratos		Valor contratos COP millones	
	2012	2013	2012	2013
Compras menores	1,625	1,418	3,484	3,255

Total Contratación CHEC 2013 (Prestación de servicios, Contratos de obra, Suministro de Bienes, Compras Menores)	Número de contratos				Valor contratos COP millones			
	2012	%	2013	%	2012	%	2013	%
	1,968	100	1,795	100	125,807	100	82,543	100

CONTRATOS POR CUANTÍA

CUANTÍA	Número de contratos				Valor contratos (millones de \$)			
	2012	%	2013	%	2012	%	2013	%
Mayores (Superiores a 50 SMLMV en bienes y superiores a 25 SMLMV en servicios)	343	17	376	21	122,324	97	79,288	96
Menores (Inferiores a 50 SMLMV en bienes e inferiores a 25 SMLMV en servicios)	1,625	83	1,418	79	3,484	3	3,255	4
Total	1,968	100	1,794	100	125,808	100	85,543	100



PROCEDENCIA DE LA CONTRATACIÓN

PROCEDENCIA	Número de contratos				Valor contratos COP millones			
	2012	%	2013	%	2012	%	2013	%
Locales y Regionales (Caldas y Risaralda)	107	31	140	37	46,777	38	21,315	27
Nacionales	236	69	237	63	75,546	62	58,073	73
<i>Total</i>	<i>343</i>	<i>100</i>	<i>377</i>	<i>100</i>	<i>122,323</i>	<i>100</i>	<i>79,288</i>	<i>100</i>

CHEC no realiza contratación directa con proveedores extranjeros

Para el 2014 se contará con el sistema NEON para tener una mayor trazabilidad de los contratos y estadísticas más precisas.

TRABAJADORES DE CONTRATISTAS CUBIERTOS POR CONVENIO COLECTIVO

En CHEC el convenio colectivo es pactado únicamente entre la empresa y sus trabajadores, este convenio no cubre a trabajadores de contratistas.

Items	2012		2013	
	Número	%	Número	%
Total trabajadores de contratistas CHEC	2,353	100	2,199	100
Trabajadores de contratistas cubiertos por convenio colectivo	0	0	0	0

Las empresas contratadas por CHEC gestionan sus recursos técnicos y humanos para garantizar el cumplimiento del contrato, CHEC supervisa las actividades de contratación realizadas, a través de las interventorías internas y externas, no considerando necesario el mantenimiento de estadísticas relativas al personal subcontratado en relación con tipo de empleo y contrato de trabajo; pues toda la contratación de recurso humano se realiza bajo los esquemas de la normatividad laboral colombiana y hacen parte de las condiciones de contratación exigidas por CHEC.

CAMBIOS SIGNIFICATIVOS EN LA ESTRUCTURA U OPERACIÓN DE CHEC EN EL AÑO 2013

CHEC tiene una estructura administrativa soportada por equipos de trabajo con plazas aprobadas por la Junta Directiva, ocupadas por trabajadores que se encuentran cobijados por la Convención Colectiva de Trabajo firmada con Sintraelec – subdirectiva Caldas.

Las áreas de la organización están comprendidas por niveles y tienen unas responsabilidades de acuerdo con sus procesos.

La estructura actual de la Empresa la conforman la Junta Directiva, la Gerencia, cuatro subgerencias: Generación, Transmisión & Distribución, Comercial y Administrativa & Financiera, de las que dependen 12 áreas. A nivel de staff de gerencia están las Unidades de Auditoría Interna, Planeación, Comunicaciones, Jurídica y la Secretaría General.

Las modificaciones más significativas en la estructura organizacional en el año 2013, fueron:

Los cambios relacionados con la Junta Directiva, se encuentran en el informe sobre el funcionamiento de la junta directiva durante el año 2013, que hace parte del capítulo informe de gestión de la Administración y la Junta Directiva de CHEC a la Asamblea General de Accionistas.

Por cambios en los procesos de evaluación empresarial de la organización, la unidad encargada de la Auditoría Interna, pasó de denominarse Unidad de Control Interno, por Unidad Auditoría Interna. De otro lado por decisión de la Junta Directiva en sesión de diciembre de 2013, el comité de Evaluación de la Gestión fue eliminado y las funciones que desarrollaba este, fueron asumidas directamente por la Junta Directiva.



PRINCIPIO DE PRECAUCIÓN

Uno de los principios que rige la Política Ambiental Colombiana (artículo 1 de la ley 99 de 1993), establece en su numeral 6: *“La formulación de las políticas ambientales tendrá en cuenta el resultado del proceso de investigación científica. No obstante, las autoridades ambientales y los particulares darán aplicación al principio de precaución conforme al cual, cuando exista peligro de daño grave e irreversible, la falta de certeza científica absoluta no deberá utilizarse como razón para postergar la adopción de medidas eficaces para impedir la degradación del medio ambiente.”*

Este principio reconoce la investigación científica como fundamento para la toma de decisiones en el proceso de desarrollo económico, ambiental y social del país; sin embargo, para aquellas situaciones de riesgo dudoso, donde la investigación científica no arroja un resultado unificado o no es absoluto, no podrá ser excusa para postergar la adopción de medidas que eviten el daño grave e irreversible sobre el medio ambiente.

En este sentido CHEC, ha incorporado lineamientos y directrices para una actuación prudente, encaminada a la aplicación del principio de precaución en la toma de decisiones para el desarrollo de las diferentes actividades asociadas con la generación, distribución, comercialización y atención al cliente; las cuales están enmarcadas en la política de gestión integral:

POLÍTICA GESTIÓN INTEGRAL

“CHEC comprometida con sus grupos de interés en la generación de valor social, económico y ambiental, y con la mejora continua de la Gestión Integral, ofrece el servicio de energía eléctrica a través de su talento humano competente, contribuyendo al desarrollo humano sostenible y acogiendo directrices de tipo legal e iniciativas voluntarias”. Con esta declaración CHEC asume un principio de gestión responsable con sus grupos de interés en los ámbitos económicos, sociales y ambientales.

LINEAMIENTO GESTIÓN AMBIENTAL INTEGRAL

Como un lineamiento de la política de gestión integral de CHEC, la gestión ambiental se reconoce como un elemento transversal en la organización y en la relación con sus grupos de interés, desde el cual se busca:

“Incentivar prácticas ambientales según las posibilidades tecnológicas y económicas de la organización, orientadas a la prevención de la contaminación y al uso racional de los recursos, que cumplan la legislación ambiental y los convenios voluntarios, fortalezcan una cultura ambiental en los grupos de interés y propicien su participación, de manera que se mejore y comuniquen el desempeño ambiental y se adopten acciones frente a cambio climático”. Al declarar que la gestión ambiental de CHEC es integral y proactiva, se debe entender que la falta de certeza científica absoluta, no deberá utilizarse como razón para postergar la adopción de medidas eficaces para impedir la degradación del medio ambiente.

Política del proceso gestión integral del riesgo

“La gestión integral del riesgo en la Empresa, debe conducir a minimizar el impacto en cada uno de los objetos de análisis, con el fin de orientar la acertada toma de decisiones”. Esto permite identificar desde la planeación de la estrategia, procesos o proyectos, las situaciones donde pudiera existir amenaza, peligro, posibilidad de daño grave e irreversible y la ausencia de certeza científica; pudiendo establecer desde el día a día y a futuro las medidas preventivas necesarias y posibles en escenarios permeados por la incertidumbre.

Política general de gestión integral de riesgos EPM

CHEC como parte del grupo empresarial EPM, asume como insumo de análisis y trabajo para su gestión empresarial, las políticas que son declaradas a nivel del Núcleo Corporativo.

“EPM realiza la gestión de los riesgos que inciden sobre su actividad y su entorno adoptando las mejores prácticas y estándares internacionales de gestión integral de riesgos (GIR), como una forma de facilitar el cumplimiento del propósito, la estrategia, los objetivos y fines empresariales, tanto de origen estatutario como legal”. Dicha declaración apalanca el principio de precaución adoptado por CHEC como empresa filial del Grupo EPM.

En concordancia con su responsabilidad ambiental CHEC, aplica el principio de precaución emprendiendo diversas acciones que contribuyen a mitigar los efectos del cambio climático, aun cuando no existe consenso científico con respecto a los impactos de las emisiones de gases efecto invernadero, generadas por el hombre sobre el fenómeno climático, ni tampoco existe certeza científica, en términos de cuál sería su magnitud, intensidad, localización, periodos de tiempo, entre otros.



Acciones conjuntas e iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado

CHEC se reconoce como un actor más que hace parte del territorio e impacta a sus grupos de interés en los ámbitos económicos, sociales y ambientales a partir de sus operaciones, por tal motivo y en el marco de su política de responsabilidad social empresarial, CHEC se suscribe de manera voluntaria a las siguientes iniciativas claves en el desarrollo de la región y participa activamente en los siguientes gremios, asociaciones, entre otras:

Entidad	Tipo de participación o forma de vinculación	Aporte de CHEC (COP\$)	Cargos ocupados en cada entidad 2013	Representante por CHEC (nombre, cargo CHEC)
CAC Comité Asesor de Comercialización	Miembro	29,000,000	Miembro	Carlos Alonso Osorio O Profesional
ICONTEC Comité de Conductores de potencia y energía	Miembro	552,160	Miembro	Luis Eduardo Martínez Profesional
Pactos por la Cuenca Concejo de Cuenca	Presidente		Presidente	Nicolás Ceballos Ortiz Carlos Arturo Franco
ANDESCO	Participación Empresa Afiliada	Se hizo por Comercial	Cámara Sectorial de Energía y Gas	Luz Ángela Chica Díaz Profesional
ACOLGEN	Empresa Asociada	115,437,318	Comité Térmico Comercial	Luz Ángela Chica Díaz Profesional
ACOLGEN			Comité Comercial	Luz Ángela Chica Díaz Profesional
ACOPI CALDAS	Contrato de colaboración	12,446,977	NA	Cesar Augusto Delgado - Profesional
ACOPI regional centro de occidente	Contrato de colaboración	13,450,464	NA	Jhon Jairo Arango Ospina - Profesional
CAMACOL Caldas	Contrato de colaboración	10,160,477	NA	Cesar Augusto Delgado - Profesional
CAMACOL Risaralda	Contrato de colaboración	12,053,401	NA	Jhon Jairo Arango Ospina - Profesional
FENALCO Risaralda	Contrato de colaboración	12,314,907	NA	Jhon Jairo Arango Ospina - Profesional
FENALCO Caldas	Contrato de colaboración	14,011,603	NA	Cesar Augusto Delgado - Profesional
Cámara de Comercio de Chin- chiná	Contrato de colaboración	11,724,494	NA	Cesar Augusto Delgado - Profesional
Cámara de Comercio de Pe- reira	Contrato de colaboración	13,564,989	NA	Jhon Jairo Arango Ospina - Profesional
Cámara de Comercio de Dos- quebradas	Contrato de colaboración	13,864,745	NA	Jhon Jairo Arango Ospina - Profesional
Cámara de La Dorada, Puerto Boyacá, Puerto Salgar y Orien- te de Caldas	Contrato de colaboración	12,197,991	NA	Liliana Maria Moncada Largo - Profesional
Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal	Contrato de colaboración	14,011,603	NA	Jhon Jairo Arango Ospina - Profesional
ASOCODIS (Asociación Colombia de Distribuidores de Energía)	Asociado	44,855,200 Incluye cuota extraor- dinaria por valor de 14,692,021	Miembro Junta Direc- tiva(suplente)	Jhon Jairo Granada Giraldo. Gerente.
Ejército Nacional	Coordinaciones de segu- ridad física para CHEC e interventor de convenio	360,000,000	Coordinador	Hernán Gonzalo Canales Rodríguez Profesional
Policia Nacional Caldas y Risaralda	Coordinaciones de segu- ridad física para CHEC e interventor de convenio	124,000,000	Coordinador	Hernán Gonzalo Canales Rodríguez Profesional

Entidad	Tipo de participación o forma de vinculación	Aporte de CHEC (COP\$)	Cargos ocupados en cada entidad 2013	Representante por CHEC (nombre, cargo CHEC)
Unidad de Gestión del Riesgo y Desastres Municipales y Departamentales	Representante de CHEC ante el comité técnico de las unidades	-	Coordinador	Hernán Gonzalo Canales Rodríguez Profesional
Alianza de las empresas de servicios públicos contra el fraude	Coordinaciones de seguridad física para CHEC frente al hurto y la defraudación de fluidos	-	Coordinador	Hernán Gonzalo Canales Rodríguez Profesional
Red de apoyo de la ciudadanía para Caldas y Risaralda	Coordinaciones de seguridad física para CHEC	-	Coordinador	Hernán Gonzalo Canales Rodríguez Profesional
Programa de Paz del Magdalena Centro.	Convenio de Asociación	145,640,000	Miembro Principal Junta Directiva Miembro Suplente Junta directiva	Jhon Jairo Granada Gonzalo Jaramillo – Subgerente CHEC
Alianza Agroindustrial de Risaralda	Convenio de Asociación y Colaboración	99,533,101 En especie	Miembro de la Alianza	Diego Duque Escobar Profesional CHEC
Alianza Universidad en el Campo para Jóvenes del Sector Rural del Depto. de Caldas.	Convenio de Asociación.	A través de recursos de Alianza Educación para la Competitividad	Miembro de la Alianza	Diego Duque Escobar Profesional CHEC
Mesa de Educación Superior de Caldas	Representante de CHEC en la Mesa	o	Miembro de la mesa	Claudia Soraya Osorio Arenas Profesional CHEC
Estoy con Manizales	Equipo de Educación	o	Miembro del Comité de Educación	Claudia Soraya Osorio Arenas Profesional CHEC
ACOLGEN	Comité ambiental	o	Representante	Carlos Arturo Franco Cárdenas
ANDESCO	Comité ambiental	o	Representante	Carlos Arturo Franco Cárdenas
Centro Nacional de Operación XM	Subcomité hidrológico	o	Representante	Luis Miguel Álzate
Consejo de Cuenca río Chinchiná	Consejo de cuenca	o	Presidente	Santiago Villegas/ Carlos Arturo franco

RECONOCIMIENTOS

2010 – 2013, Reconocimiento de sociedad calificadora de valores, AAA (Largo Plazo), F1 (Corto Plazo).

2010 – 2013, Programa CREAS, La Corporación Autónoma Regional de Caldas: “Hacia la Excelencia Ambiental”

2009, CIER otorgó reconocimiento al proyecto Educación que Genera Progreso para el Eje Cafetero

2011, Nominación Premio Excelencia SURA

2012, Premio CIER de satisfacción de clientes ORO

2012, Nominación Premio Portafolio

2012 3° puesto Premio ASOCODIS-CON-CAC a la Investigación y Desarrollo del sector eléctrico Colombiano

2013 Reconocimiento a la participación en el Acuerdo Macro “Pactos por la Cuenca”

CERTIFICACIONES

- Certificación en Sistema de Gestión de Calidad, ISO 9001:2008
- Certificación en Distribución.
- Certificación de Auditoría Interna bajo normas internacionales.
- Acreditación del laboratorio de medidores.



cb

Perspectiva



Ética e integridad

En CHEC se entiende la ética como el marco dentro del cual se validan todas las actuaciones, tanto individuales como colectivas, dentro de una sociedad, en función de su consideración como adecuadas o convenientes para la sostenibilidad del grupo y el logro de sus objetivos genéricos y específicos.

Desde el año 2012 se inició en CHEC la definición de la estructura ética de la Organización, siendo ésta un marco de actuación dinámico que permite evidenciar las interacciones entre estrategia, estructura y cultura, de tal forma que los ajustes de cultura y estructura que se realicen tengan como objetivo cumplir los compromisos definidos por la Empresa con cada uno de sus grupos de interés, los cuales se definen desde el direccionamiento estratégico.

Uno de los elementos centrales de la estructura ética son los valores, que por su parte *“son formas de ser y de actuar de las personas que son altamente deseables como atributos o cualidades nuestras y de los demás, por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana”* (Modelo de gestión ética para entidades del Estado). Los valores identificados y declarados para CHEC son:



Soy responsable, cumplo con calidad y oportunidad las responsabilidades asignadas y las normas de la organización. Mis decisiones y actuaciones tienen en cuenta el impacto que pueden tener sobre mí mismo, los demás y el entorno, y asumo las consecuencias de éstas.

Soy respetuoso, reconozco la diversidad de los grupos de interés, actúo en consecuencia y privilegio las construcciones colectivas, evitando que mis actuaciones y mi comunicación vulneren los derechos y el bienestar de los demás.

Soy honesto, mis actuaciones son íntegras, la información que brindo es veraz y realizo un correcto manejo de los recursos. Busco beneficios colectivos en lugar de beneficios particulares.

Presto servicio, identifico y satisfago los compromisos con los diferentes grupos de interés, brindando soluciones innovadoras.

En CHEC estos valores fundamentan todas las actuaciones y decisiones cotidianas de los trabajadores y el relacionamiento que se genera entre sí y con otros grupos de interés.

En la definición de la estructura ética, desde el año 2011 se contó con el apoyo de la Dra. Olga Lucía Anzola Morales, quien se desempeña como coordinadora de investigación y desarrollo del Centro de Gestión Humana y Organizaciones de la Universidad Externado de Colombia.

Adicionalmente, desde el 2012 se realizó un análisis de los referentes éticos contenidos en los siguientes documentos y estándares, con el fin de identificar pautas de comportamiento comunes y la alineación de éstas a los valores y competencias declarados en CHEC:

- Reglamento Interno de Trabajo.
- Modelo de competencias.
- Atributos de marca.
- Promesas de valor.
- Declaraciones de cultura meta.
- Principios de modelos operacionales

(calidad, ambiental, salud ocupacional, riesgos, seguridad de la información, RSE)

Durante el año 2013 se participó en diferentes reuniones con el comité de ética de EPM, con el fin de analizar la pertinencia de tener y adoptar un código de ética de Grupo Empresarial, por tal razón las acciones planeadas e implementadas para el año 2013 se enfocaron en fortalecer el nivel de comunicación y despliegue organizacional desde diferentes estrategias masivas y alternativas, en todos los niveles de la Organización.

Actualmente CHEC se encuentra a la espera de direccionamientos en este sentido en el marco del programa Grupo EPM Sin Fronteras.

Buscando fortalecer los mecanismos de denuncia ante comportamientos no éticos que impactan los diferentes grupos de interés, se dispone de una Línea Ética, la cual funciona en un ambiente web donde se direccionan las denuncias para su gestión y se lleva la trazabilidad de las mismas.





Gobierno Corporativo

INFORME GOBIERNO CORPORATIVO

En cumplimiento de las prácticas de gobierno corporativo, CHEC presenta este informe como un compromiso de revelación de información y de transparencia con los accionistas y demás grupos de interés.

En este documento se detallan los principales avances y logros que en materia de gobierno corporativo obtuvo CHEC durante la vigencia 2013. Para ello se ha dividido el informe en nueve subtemas:

Tema 1: Propiedad

Tema 2: Composición del Comité de Gerencia

Tema 3: Comités de apoyo a la Gerencia

Tema 4: Evaluación del comité de Gerencia

Tema 5: Remuneración del Comité de Gerencia

Tema 6: Relación con los Dueños

Tema 7: Conflictos de Interés

Tema 8: Cumplimiento ambiente de control y rendición de cuentas

Tema 9: Plan de actividades de Gobierno Corporativo

TEMA 1: PROPIEDAD

CONSTITUCIÓN ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS

La Asamblea General de Accionistas, la constituyen los accionistas inscritos en el libro denominado Inscripción de Acciones o sus representantes o mandatarios reunidos con el quórum y en las condiciones previstas en la ley y en los estatutos.

Los accionistas de CHEC, en materia de buen gobierno, son un grupo de gran importancia y por ende cuentan con un

conjunto de derechos, prerrogativas, beneficios y deberes reconocidos en las disposiciones legales, los estatutos o pactos sociales.

Los principales accionistas son EPM Inversiones S.A con el 55,65%, EPM E.S.P con el 24,44%, Infi Caldas con el 12,95% y el resto de accionistas lo componen otros municipios del departamento de Caldas y Risaralda. Dentro de su sistema de gobierno, CHEC tiene la Asamblea General de Accionistas, Junta Directiva y Gerencia, y las responsabilidades de cada uno de ellos están contenidas en los estatutos de la Organización.

El capital se encuentra conformado por 14,362 acciones de valor nominal COP 1,000 cada una, las cuales se encuentran totalmente suscritas y pagadas.

ACCIONISTAS	Nº de Acciones en CHEC	Valor Nominal Participación en CHEC	% de Participación en CHEC
EPM Inversiones S,A,	7,992,436	7.992,436,000	55,65%
EPM	3,509,887	3.509,887,000	24,44%
Infi-Caldas	1,859,519	1.859,519,000	12,95%
Fiduciaria de Occidente S,A, Fideicomiso N° 4-1-1491 Acciones Infi-Caldas	512,000	512.000,000	3,57%
Infi-Manizales	401,332	401,332,000	2,79%
Municipio de la Dorada	27,738	27.738,000	0,19%
Departamento de Risaralda	16,738	16.738,000	0,12%
Empresas Publicas de Pereira	9,438	9.438,000	0,07%
Corporación Regional del Quindío	6,674	6.674,000	0,05%
Municipio de Samaná	6,246	6.246,000	0,04%
Municipio de Pensilvania	2,438	2.438,000	0,02%
Municipio de Aguadas	1,651	1.651,000	0,01%
Municipio de Villamaría	1,490	1.490,000	0,01%
Municipio de Anserma	1,481	1.481,000	0,01%
Empresa de Energía del Quindío	1,462	1.462,000	0,01%
Municipio de Riosucio	1,360	1.360,000	0,01%
Municipio de Victoria	1,325	1.325,000	0,01%
Municipio de Chinchiná	1,259	1.259,000	0,01%
Municipio de Santa Rosa de Cabal	1,088	1.088,000	0,01%
Municipio de Risaralda	1.042	1.042,000	0,01%
Municipio de Marquetalia	944	944,000	0,01%
Municipio de Aranzazu	764	764,000	0,01%
Municipio de Marsella	711	711,000	0,00%
Federación Nacional de Cafeteros	620	620,000	0,00%



ACCIONISTAS	Nº de Acciones en CHEC	Valor Nominal Participación en CHEC	% de Participación en CHEC
Municipio de Quinchía	692	692,000	0,00%
Municipio de Pacora	526	526,000	0,00%
Municipio de Palestina	275	275,000	0,00%
Municipio de Filadelfia	210	210,000	0,00%
Municipio de Belalcázar	207	207,000	0,00%
Municipio de Manizales	69	69,000	0,00%
TOTALES	14.361,622	14.361,622	100%

TEMA 2: COMPOSICIÓN DEL COMITÉ DE GERENCIA

El Comité de Gerencia es un mecanismo de integración asociado al proceso de Seguimiento a la Gestión y Resultados, del Macro proceso de Evaluación Empresarial, el cual está conformado por las personas que ocupen los siguientes cargos:

1. Gerente
2. Subgerente Administrativo y Financiero
3. Subgerente Generación
4. Subgerente de Transmisión y Distribución
5. Subgerente Comercial
6. Secretaria general
7. Auditor Interno
8. Líder Comunicaciones
9. Líder Planeación

El comité tiene como objetivo:

1. Asesorar a la Gerencia en todos los temas clave de la Organización para la toma de decisiones.
2. La toma de decisiones colectivas que conduzcan a:
 - ∅ La definición y el seguimiento del proceso estratégico de la Empresa.
 - ∅ Impulsar el desarrollo de la Gestión Integral en la Empresa, mediante el seguimiento al desempeño

de los procesos, al logro de la estrategia mediante la vigilancia de sus indicadores, y el desarrollo de las competencias de las personas.

- ∅ La determinación de políticas y algunos lineamientos que orienten el cumplimiento de la estrategia alrededor del desempeño de los procesos y garantizar la consistencia y coherencia de las decisiones con estas políticas y lineamientos vigentes en la Organización.
- ∅ Ser el vehículo de interrelaciones entre los diferentes negocios de la Empresa, y facilitar que sus integrantes interactúen
- 3. Ser el vehículo de interrelaciones entre los diferentes negocios de la Empresa, y facilitar que sus integrantes interactúen entre sí previamente en el seno de este Comité de Gerencia para que se tomen las decisiones que puedan relacionarse entre sí.

LOS ROLES DEFINIDOS DENTRO DEL COMITÉ DE GERENCIA

Los participantes deberán asumir los siguientes roles, los cuales pueden darse por un tiempo y luego ser rotativos:

- ∅ **Moderador:** Durante la reunión optimiza el uso del tiempo mediante la dirección de la participación de los asistentes. Asimismo, mantiene el foco de la reunión. Gerente.
- ∅ **Coordinador:** Es la persona encargada de la definición de la programación anual y de la citación de las reuniones, preparar la agenda, realizar las demás activida-

des previas y controlar los pendientes y actas de las reuniones. Líder Planeación.

∅ **Secretario:** Es la persona encargada de la elaboración del acta del comité. La Comunicación de resultados apropiada. El Gerente, con el apoyo del líder de Comunicaciones redactará un breve comunicado, cuando sea necesario, de las principales decisiones tomadas que deban difundirse a otras audiencias dentro de la compañía. Secretaria General.

∅ **Control:** Es la persona encargada de hacer el seguimiento, verificación y control del Comité de Gerencia. Auditor Interno.

En los primeros meses del año 2013, dos miembros del Comité de Gerencia renunciaron a la organización: Líder de la Unidad de Comunicaciones y Subgerente de Transmisión y Distribución y en su remplazo ingresaron al comité personas que ocuparon dichos cargos, para lo cual el comité estuvo conformado de enero a noviembre, principalmente por:

Jhon Jairo Granada Giraldo – Gerente (e)	
Hever Horacio Ramírez Agudelo Subgerente Administrativo y Financiero (e)	María Marulanda López Secretaria General (e)
Martha Libia Castaño Toivar Subgerente Transmisión y Distribución (e)	Fernando Jaramillo López Líder Unidad Auditoria Interna
Santiago Villegas Yepes Subgerente Generación	José Urbey Gómez Salazar Líder Unidad Planeación (e)
Federico Jaramillo Londoño Subgerente Comercial	Verónica Giraldo Orozco Líder Unidad Comunicaciones (e)

De acuerdo con el desarrollo del Programa Gru-

po EPM Sin Fronteras que viene desarrollando el Grupo Empresarial EPM, otros miembros del Comité de Gerencia pasaron a ocupar cargos en el núcleo corporativo y en su defecto quienes ocuparon en CHEC estos cargos entran al comité de gerencia a partir del mes de noviembre:

Jhon Jairo Granada Giraldo – Gerente (e)	
Hever Horacio Ramírez Agudelo Subgerente Administrativo y Financiero (e)	María Marulanda López Secretaria General (e)
Martha Libia Castaño Tovar Subgerente Transmisión y Distribución (e)	Sandra Raquel Forero Vega Líder Unidad Auditoria Interna (e)
Nicolás Ceballos Ortiz Subgerente Generación (e)	José Urbey Gómez Salazar Líder Unidad Planeación (e)
Gonzalo Jaramillo Hoyos Subgerente Comercial (e)	Verónica Giraldo Orozco Líder Unidad Comunicaciones (e)

ACTUACIONES ESPECIALES DEL COMITÉ DE GERENCIA

Este mismo Comité de Gerencia sesionará en espacios especiales, y con agenda separada actuando como:

- ∅ Comité Coordinador de Control Interno
- ∅ Comité de calidad
- ∅ Comité de emergencia

TEMA 3: COMITÉS DE APOYO A LA GERENCIA

Dentro de la Organización, se encuentran definidos los mecanismos de integración: reuniones, comités o grupos de mejora establecidos formalmente. Los mecanismos de integración se establecen para alcanzar un objetivo específico a mediano o largo plazo y articular el logro de los objetivos de procesos y organizacionales. Estos dinamizan las

relaciones entre las áreas y los participantes de los procesos, que se reúnen para dar una mirada conjunta a diferentes situaciones del transcurrir empresarial y generar aportes y/o soluciones para la mejora y sostenibilidad de la Organización.

TEMA 4: EVALUACIÓN DEL COMITÉ DE GERENCIA

El Comité de Gerencia realizó en el año 2013, 40 sesiones de trabajo de cuatro horas laborales en promedio, en las cuales se trataron temas de cada uno de los negocios y de las áreas habilitadoras. Para su normal desarrollo se contó con el quórum necesario para atender el orden del día preparado para cada una de las 40 sesiones, para las cuales se generaron las respectivas actas.

TEMA 5: REMUNERACIÓN DEL COMITÉ DE GERENCIA

El valor global pagado al Comité de Gerencia durante el año 2013 fue de COP 1.287.612.942.

TEMA 6: RELACIÓN CON LOS DUEÑOS

Las relaciones con los dueños se indican en forma detallada dentro del informe de gestión de la administración y la Junta Directiva de CHEC a la Asamblea General de Accionistas, el cual se encuentra al inicio de esta memoria.

TEMA 7: CONFLICTOS DE INTERÉS

Todos los miembros de la Junta Directiva en su carta de aceptación al cargo, manifestaron no estar incursos en situación alguna que pudiese significar conflicto de interés, respetando tal condición durante el desempeño del cargo.

TEMA 8: CUMPLIMIENTO, AMBIENTE DE CONTROL Y RENDICIÓN DE CUENTAS

CUMPLIMIENTO

La Empresa ha venido avanzado en la identificación de riesgos de fraude y la transparencia en

las actuaciones que se realizan frente a la sociedad, para lo cual se realizaron acciones como:

- Involucrar los temas de principio de comportamientos responsables y transparencia en los términos de referencia de los contratos que gestiona el proceso de Adquisición de Bienes y Servicios.
- La línea ética, es un mecanismo desarrollado por la Empresa desde el año 2011 para la recepción y registro de indicios e incidentes por posibles actos indebidos asociados a fraude, corrupción, violación o infracción de las normas o políticas establecidas por CHEC, cometidos por parte de los trabajadores y/o demás grupos de interés (Dueños, Proveedores y Contratistas, Comunidad, Estado, Competidores y Colegas, y Clientes) en su relación con la Empresa, que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

“Línea Ética” es un multicanal que incluye página web, línea gratuita de atención, y buzón electrónico, mecanismos a través de los cuales la comunidad podrá denunciar actos indebidos.

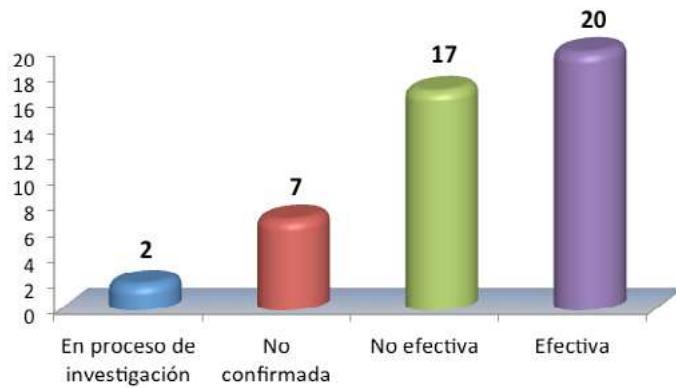
Los comportamientos éticos de los trabajadores, facilitarán el cumplimiento de las propuestas de valor que hemos definido en CHEC para cada grupo de interés, las cuales permiten que los trabajadores tengan claridad sobre el relacionamiento efectivo esperado con cada grupo.

Para el año 2013, se tienen estadísticas de la efectividad del canal ético, así:

- ∅ *Efectiva (43%)*: corresponde a incidentes veraces y la empresa implemento planes de acción. (20 casos)
- ∅ *No efectiva (37%)*: incidentes que carecían de fundamento. (17 casos)
- ∅ *No confirmado (16%)*: casos reportados con información insuficiente para adelantar las gestiones. (7 casos)
- ∅ *En proceso investigación (4%)* (2 casos)



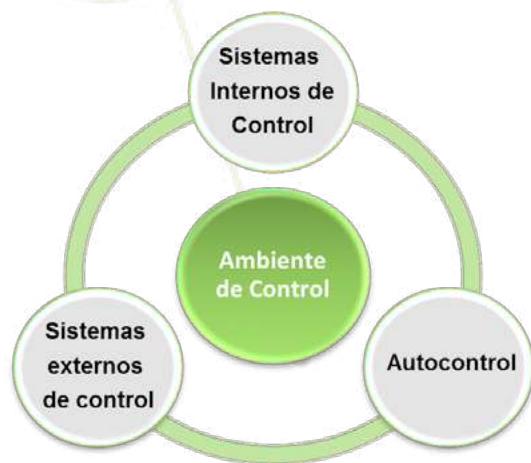
Lo anterior se aprecia en la siguiente gráfica:



AMBIENTE DE CONTROL

El Sistema de Control Interno proporciona una estructura para el control de la estrategia, la gestión y la evaluación, a través de herramientas orientadas hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales. En CHEC se implementó este sistema mediante la aplicación del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005.

El control debe lograr un balance, integrando los instrumentos existentes en materia de Riesgo, Control y Gobierno. Por lo tanto el esquema de ambiente de control para CHEC es el siguiente:



Sistemas internos de control: lo compone la actividad de auditoría interna; control interno; gestión integral del riesgo y responsabilidades de los órganos de gobierno, así:

AUDITORIA INTERNA

La actividad de auditoría interna de CHEC se encuentra certificada por the Institute of Internal Auditors - IIA Global, desde el 07 de diciembre del año 2011, ya que superó con éxito la evaluación externa de calidad, evidenciando el compromiso de la actividad de auditoría interna de CHEC por mejorar de forma continua su desempeño de calidad, profesionalismo y uso de “Mejores prácticas”, así como el cumplimiento de las normas internacionales para la práctica profesional de auditoría interna.

En el año 2012, el proceso de auditoría interna, de la Central Hidroeléctrica de Caldas S.A E.S.P se homologa con el Grupo Empresarial EPM, en aspectos tales como: modelo de auditoría interna, código de ética del auditor, estatuto de la actividad de auditoría interna, políticas y lineamientos para el desarrollo del control interno, y la función de auditoría interna.

La planeación anual de auditoría se realiza aplicando una metodología entregada por el núcleo corporativo, la cual atiende al direccionamiento estratégico del Grupo EPM, sobre la base de análisis de riesgos relevantes y otros criterios de ponderación, con el objetivo de priorizar los esfuerzos de auditoría y maximizar los recursos.

El plan anual de auditoría año 2013 fue aprobado por el comité de auditoría y sobre el mismo se realizaron reportes de avance en las cuatro reuniones celebradas durante el año 2013.

En la ejecución del ejercicio de auditoría interna del año 2013 se realizaron 43 informes, que fueron socializados en reuniones de cierre y sobre los cuales los responsables de los procesos establecieron los respectivos planes de mejora para eliminar las causas que dieron origen a las recomendaciones, buscando una mejora continua de los procesos.

Los 43 informes fueron clasificados así:

∅ Informes de Aseguramiento: 34

∅ informes de Consultoría formal: 5

∅ Informes Investigaciones especiales: 4

Los trabajos se realizaron en los siguientes macro procesos:

Macro proceso	Cantidad de informes
COMERCIAL	7
GESTIÓN HUMANA	7
ABASTECIMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS	4
DISTRIBUCIÓN	5
FINANCIERO	4
TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN	3
ATENCIÓN AL CLIENTE	1
GESTIÓN DE SERVICIOS COPORATIVOS	1
SERVICIOS LEGALES	1
DESARROLLO ORGANIZACIONAL	1
EVALUACIÓN TRANSVERSALES	5
TRABAJOS ESPECIALES	4
Total General	43

La actividad de auditoría interna se orientó principalmente en los siguientes aspectos:

- ∅ Desarrollo del plan de auditoría establecido para el año 2013 en lo relacionado con auditorías a procesos, proyectos y activos de TI.
- ∅ Auto-aseguramiento al proceso de operación con respecto a la auditoría de la información del esquema de calidad del servicio en los sistemas de distribución locales según Res. CREG 025/2013.
- ∅ Acompañamiento especial al desarrollo de los proyectos Purnio y Armenia, aplicando metodología de gestión de proyectos - PMI.
- ∅ Acompañamiento continuo a las profesionales II de gestión clientes regionales en las jornadas de acompañamiento efectuadas en las localidades de CHEC.
- ∅ Capacitación, acompañamiento, definición, administración y seguimiento al cumplimiento de las acciones definidas en los planes de mejoramiento.

Ø Acompañamiento a los responsables de los 73 procesos en la aplicación de la autoevaluación del control y documentación de las fichas de los controles en el sistema de gestión integral.

Ø Apoyo al seguimiento del canal de comunicación con grupo de interés - Línea Ética.

Ø Interacción con entes externos de control.

Se obtuvieron los siguientes logros relacionales con la actividad de auditoría interna:

Ø *Mantenimiento Certificación actividad de auditoría interna bajo normas IIA*, las evaluaciones internas de calidad evidencian que el proceso de auditoría interna mantiene los estándares y mejores prácticas que le permitieron obtener en el año 2011 la certificación de calidad emitida por the Institute of Internal Auditors - IIA Global.

Ø *Fortalecimiento del sistema de aseguramiento empresarial*, capacitando en grupos primarios a los integrantes de 13 áreas de la organización en el modelo de tres líneas de defensa, el cual ha sido impulsado por el ECIIA - European Confederation of Institutes of Internal Auditing y aceptado por el IIA Global.

Ø *Trabajo integrado entre los procesos y auditoría interna*, para garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales, buscando que la organización llegue a un nivel más alto de aseguramiento, donde los controles funcionen adecuadamente, los riesgos se gestionen y la información sea integra para la toma de decisiones empresarial.

Ø *Formación en control de los equipos de trabajo*, acompañamiento a los procesos en la aplicación de la metodología de autoevaluación del control, lo cual fortaleció la formación en control de los equipos de trabajo.

SISTEMA DE CONTROL INTERNO

El desarrollo del Modelo Estándar de Control Interno MECI en CHEC para el mes de agosto 2013, registra un avance del 96,85%, en un Nivel Adecuado de Gestión, discriminado de la siguiente manera:



Los resultados de la evaluación evidencian que la empresa ha evolucionado de manera positiva en el desarrollo e implementación del Sistema de Control Interno MECI, como se discrimina a continuación por cada uno de los elementos:

SUBSISTEMAS	Calificación	COMPONENTES	Calificación	ELEMENTOS	Calificación	
CONTROL ESTRATÉGICO	93,40	AMBIENTE DE CONTROL	88,11	Acuerdos, compromisos o protocolos éticos	80,00	
				Desarrollo del Talento Humano	88,89	
				Estilo de Dirección	95,45	
		DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	92,89	99,20	Planes y programas	90,00
					Modelo de Operación por Procesos	98,67
					Estructura Organizacional	92,00
		ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	99,20	96,74	Contexto Estratégico	100,00
					Identificación de Riesgos	100,00
					Análisis de Riesgos	100,00
					Valoración de Riesgos	100,00
CONTROL DE GESTIÓN	97,15	ACTIVIDADES DE CONTROL	96,74	Políticas de Administración de Riesgos	90,00	
				Políticas de Operación	100,00	
				Procedimientos	97,14	
				Controles	91,00	
		COMUNICACIÓN PÚBLICA	100,00	94,72	Indicadores	95,56
					Manual de Procedimientos	100,00
					Comunicación Organizacional	100,00
		INFORMACIÓN	94,72	100,00	Comunicación Informativa	100,00
					Medios de comunicación	100,00
					Información primaria	100,00
Información secundaria	86,67					
CONTROL DE EVALUACIÓN	100,00	AUTOEVALUACIÓN	100,00	Sistemas de Información	97,50	
				Autoevaluación del control	100,00	
		EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	100,00	100,00	Autoevaluación de gestión	100,00
					Evaluación independiente al sistema de Control Interno	100,00
		PLANES DE MEJORAMIENTO	100,00	100,00	Auditoría Interna	100,00
					Planes de Mejoramiento Institucional	100,00
					Planes de Mejoramiento procesos	100,00
				Planes de mejoramiento individuales	100,00	

Sistema de Control Interno 96,85



Estos resultados no están actualizados a diciembre de 2013, debido a que la evaluación del sistema de control interno reportado al DAFP se realiza anualmente con corte al mes de marzo de cada año y no queda en el marco de publicación de esta memoria.

· GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO

El informe sobre la gestión integral de riesgos, se indican en forma detallada dentro del informe de gestión de la administración y la junta directiva de CHEC a la Asamblea General de Accionistas, el cual se encuentra al inicio de esta memoria.

Sistemas externos de control: fundamentalmente a través de las evaluaciones realizadas por la Contraloría General de Medellín, Auditoría externa de Gestión y Resultados, Revisoría Fiscal, y otros entes de control.

Los resultados obtenidos en las evaluaciones realizadas por los entes externos de control durante el año 2013 reflejan el avance y compromiso de la Empresa con el control, así:

· CONTRALORÍA GENERAL DE MEDELLÍN

La Contraloría General de Medellín, con fundamento en las facultades otorgadas por el artículo 267 de la Constitución Política, las Leyes 42 de 1993, 610 de 2000 y 1474 de 2011 y la Resolución 258 de 2012 por medio de la cual se adopta la Guía de Auditoría Territorial-GAT, practicó Auditoría Regular a la Central Hidroeléctrica de Caldas S.A. E.S.P., a través de la evaluación de los principios de Economía, Eficiencia y Eficacia, mediante la aplicación de los Sistemas de Control Fiscal.

Basándose en la calificación total de 94,4 puntos, obtenidos en la evaluación financiera, de gestión y resultados, la Contraloría General de Medellín Fenece la cuenta de la CHEC S.A. E.S.P. por la vigencia fiscal correspondiente al año 2012.

Componente	Calificación Parcial	Ponderación	Calificación Total
1. Control de Gestión	98	0,5	48,88
2. Control de Resultados	90	0,3	26,87
3. Control Financiero	93	0,2	19
Calificación total		1,00	94,4
Fenecimiento	FENECE		
Concepto de la Gestión Fiscal	FAVORABLE		

RANGOS DE CALIFICACIÓN PARA EL FENECIMIENTO	
Rango	Concepto
80 o más puntos	FENECE
Menos de 80 puntos	NO FENECE

RANGO DE CALIFICACIÓN PARA EL CONCEPTO DE LA GESTIÓN FISCAL	
Rango	Concepto
80 o más puntos	FAVORABLE
Menos de 80 puntos	DESFAVORABLE

Fuente. Matriz de evaluación de la Gestión Fiscal. Elaboró: Equipo Auditor CGM

· AUDITORIA EXTERNA DE GESTIÓN Y RESULTADOS

La auditoría externa de gestión y resultados de CHEC ejecuta las actividades exigidas por la Ley 142 de 1994, artículo 51, modificada por el artículo 6 de la Ley 689 de 2001 y definidas por la resolución N°. 20061300012295 del 18 de abril de 2006 emitida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) y demás normas que la complementen, adicionen o modifiquen, especialmente las resoluciones y/o circulares de la SSPD y de la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG).

Para efectuar la Auditoría Externa de Gestión y Resultados de CHEC para la vigencia 2012, la Empresa contrato a la firma Gestión y Auditoría Especializada Ltda, quien efectúa un análisis a CHEC con el propósito de evaluar su gestión interna teniendo en cuenta el objeto social, sus objetivos generales, su viabilidad como negocio en marcha y su eficiencia como organización, con el fin de emitir un informe sobre la situación global con destino a la S.S.P.D.

La opinión del auditor externo de gestión y resultados sobre el Sistema de Control Interno de CHEC año 2013 fue la siguiente:

“El sistema de control interno es fuerte y por el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2013, cumplió en forma efectiva con los objetivos de control establecidos por la Administración y cumple con los aspectos establecidos en la Ley 142 de 1994 y en la resolución 053 de 2000 emitida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG”

· REVISORÍA FISCAL

Por la naturaleza Jurídica de la Empresa, CHEC está obligada a tener un Revisor Fiscal. Los estatutos sociales de CHEC en el artículo 42 indican que el Revisor Fiscal y su suplente serán designados por la Asamblea General de Accionistas para un período de un año, igual al de la Junta Directiva, pero la Asamblea podrá removerlos en cualquier tiempo y reelegirlos indefinidamente. El suplente reemplazará al principal en todos los casos de falta absoluta o temporal.

Para el año 2013, CHEC contrato a la firma Deloitte, para realizar la Revisoría Fiscal, la cual dentro de su alcance incluye la opinión sobre los estados financieros y el control interno de la empresa.

El informe del revisor fiscal a los accionistas de CHEC de fecha del 7 de febrero de 2014, respecto a la evaluación del SCI, indica lo siguiente: *“Mi evaluación del control interno, efectuada con el propósito de establecer el alcance de mis pruebas de auditoría, no puso de manifiesto que la Empresa no haya seguido medidas adecuadas de control interno y de conservación y custodia de sus bienes y de los terceros que están en su poder”.*

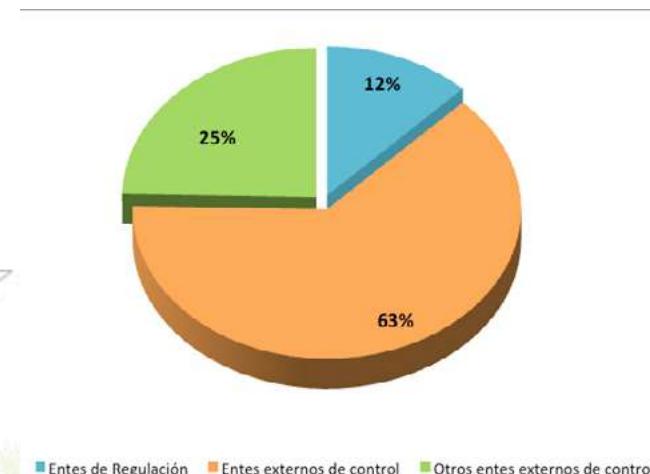
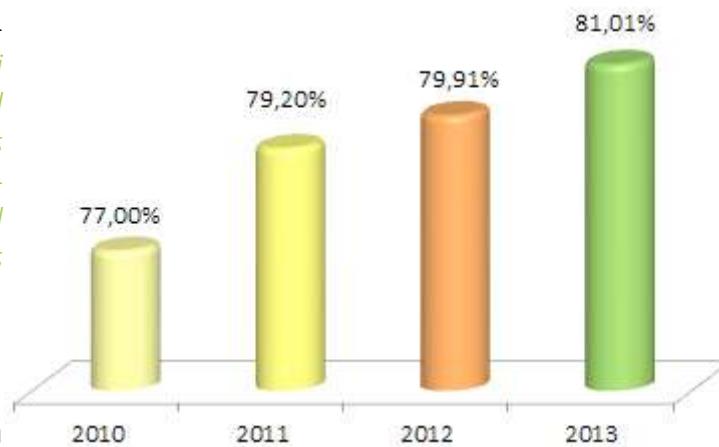
Autocontrol: Es la capacidad que ostenta cada empleado para controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de sus responsabilidades, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y/o tareas bajo su responsabilidad, se desarrollen de manera adecuada.

· **AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL**

Los responsables de los procesos en CHEC realizan de manera anual la autoevaluación de los controles, aplicando la metodología establecida por el núcleo corporativo en lo referente a determinar la calidad y efectividad de los controles internos a nivel de los procesos permitiendo emprender las acciones de mejoramiento requeridas.

En el año 2013 se realizó de manera conjunta con el proceso de riesgos la evaluación y articulación de los riesgos con los controles en cada uno de los procesos, permitiendo mejorar el Sistema de Control Interno al enfocar sus esfuerzos en aspectos relevantes para el logro de los objetivos organizacionales, mejorando el desempeño de las actividades.

La Autoevaluación del control se viene realizando desde el año 2010 por los responsables de los procesos, se han realizado acciones de mejoramiento que han con llevado que el indicar alcance mejores resultados año tras año, así:

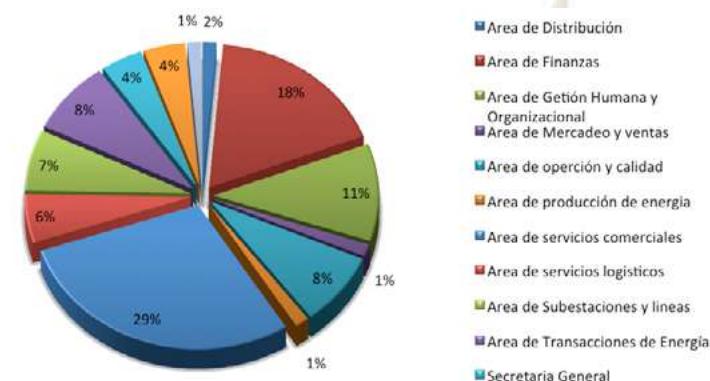


· **ENTES DE CONTROL**

En cumplimiento de su responsabilidad de rendición de cuentas a los diferentes entes de control encargados de la vigilancia fiscal y disciplinaria, CHEC atendió durante el año 2013, 73 Requerimientos realizados por los Entes Externos y de Control.

El mayor número de requerimientos procedieron de la Contralorías, Fiscalías, Procuradurías y Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, tal como se presenta en la siguiente tabla:

Los requerimientos fueron dirigidos y atendidos por diferentes áreas de la Empresa, así:



· **TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS**

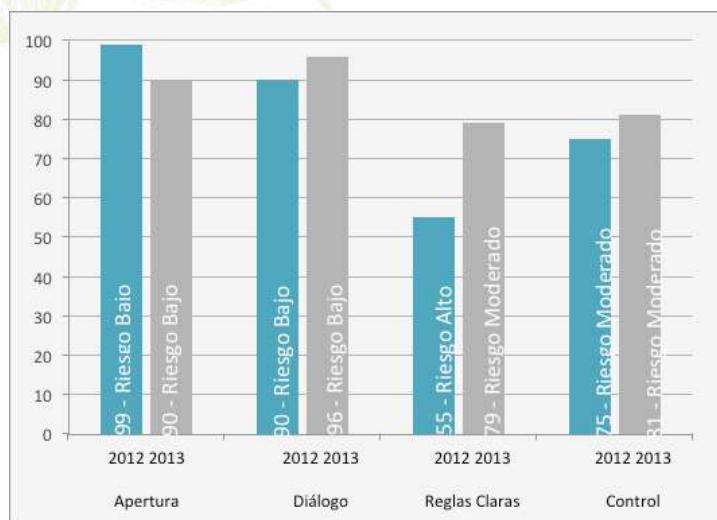
REQUERIMIENTOS ENTES EXTERNOS DE CONTROL AÑO 2013	# DE REQUERIMIENTOS	% PARTICIPACIÓN
Entes de Regulación	9	12%
Alcaldías, Corpocaldas, CREG, Ministerio de Minas y Energía, Ministerio del Trabajo, Superintendencia de Industria y Comercio.		
Entes externos de control	46	63%
Contralorías, Fiscalías, Procuradurías y Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.		
Otros entes externos de control	18	25%
DANE, Defensoría del Pueblo, Departamento Nacional de Planeación, DIAN, Juzgados, Municipios, Tribunal Administrativo de Caldas, UPME.		
Total general	73	100%



En el año 2013, CHEC participo de manera voluntaria con otras 24 empresas de servicios públicos, para efectuar la “Evaluación de mecanismos y políticas de transparencia” promovida por la Corporación Transparencia por Colombia.

El resultado de la evaluación indica que el estándar de CHEC para el año 2013 es del 87 sobre el 100 obteniendo un nivel de riesgo moderado, el cual mejoró respecto al resultado obtenido en el año 2012 que alcanzo 80/100 nivel de riesgo moderado.

Al comparar por componentes los resultados obtenidos en el año 2013 frente el año 2012 se aprecia mejora en los resultados de los componentes de dialogo, reglas claras y control, el único componente que disminuyó el valor alcanzando corresponde al de apertura pero que continua en el 2013 en el nivel de riesgo bajo, tal como se aprecia en el siguiente gráfico:



· CALIFICACIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO

Durante el año 2013, CHEC mantuvo comunicación constante con la firma Fitch Ratings Colombia S.A. Sociedad Calificadora de Valores, en virtud de brindar información transparente y oportuna que permita dar a conocer al mercado en general el perfil de riesgo de la compañía y su capacidad para atender sus obligaciones.

calificación Nacional a largo plazo de “AAA (col)”, la perspectiva es estable, igualmente ha afirmado la calificación a corto plazo “F1+ (col)”, la perspectiva asignada para ambas calificaciones en estable.

En su informe del 13 de marzo de 2013, la firma Fitch Ratings manifestó que: “las calificaciones de la Central Hidroeléctrica de Caldas - CHEC reflejan su estable posición de mercado, bajo riesgo de negocio, la operación verticalmente integrada y su adecuada estrategia de inversión de capital, direccionada a garantizar la sostenibilidad operativa de la compañía en el largo plazo. Asimismo, las calificaciones incorporaron el fuerte perfil financiero, derivado de una saludable posición de liquidez, estable y predecible generación de efectivo, y una conservadora política de endeudamiento. Las calificaciones incorporan el riesgo de eventuales cambios regulatorios en el sector, cuyo efecto sobre CHEC se percibe como limitado y la importancia estratégica de CHEC para su matriz Empresas Públicas de Medellín (EPPM), de manera que considera que existe un fuerte vínculo entre la primera y su matriz”.

El siguiente cuadro resume la calificación de riesgo recibida durante los años 2011, 2012 y 2013:

CALIFICACIÓN DE RIESGO CREDITICIO – CHEC

NOMBRE CALIFICADORA	CONCEPTO	CALIFICACIÓN			PERSPECTIVA		
		2011	2012	2013	2011	2012	2013
Fitch Ratings Colombia S.A.	Calidad crediticia frente a las obligaciones financieras emitidas o garantizadas por el Gobierno.	Calificación Nacional Largo plazo			Estable	Estable	Estable
		AAA Triple A	AAA Triple A	AAA Triple A			
		Calificación de Corto Plazo					
		F1+	F1+	F1+			

1 Calificación “AAA (col)”: Representa la máxima calificación asignada por Fitch Colombia en su escala de calificaciones domésticas. Esta calificación se asigna a la mejor calidad crediticia respecto de otros emisores o emisiones del país y normalmente corresponde a las obligaciones financieras emitidas o garantizadas por el gobierno.

2 Calificación “F1+ (col)”: Indica la más sólida capacidad de pago oportuno de los compromisos financieros respecto de otros emisores o emisiones domésticas. Bajo la escala de calificación domésticas de Fitch Ratings Colombia, esta categoría se asigna a la mejor calidad crediticia respecto de todo otro riesgo en el país. Cuando las características de la emisión o emisor son particularmente sólidas, se agrega un signo “+” a la categoría.

La calificadora Fitch Ratings le ratifico a CHEC la

TEMA 9: PLAN DE ACTIVIDADES DE GOBIERNO CORPORATIVO

La Empresa realizó durante el año 2013 las siguientes actividades encaminadas al mejoramiento continuo del Gobierno Corporativo:

· IMPLEMENTAR PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA ÉTICA Y VALORES CORPORATIVOS

- ∅ Se realizó campaña de valores CHEC, con sus respectivas definiciones. Los valores son: Responsabilidad, Respeto, Honestidad y Servicio.
- ∅ Se encuentra pendiente efectuar la alineación con EPM del Código de ética CHEC.
- ∅ Se socializó al núcleo corporativo del grupo, la información y contactos de la línea ética CHEC con el fin de que se articule en un micro sitio web actuando como Grupo Empresarial.

· MODELO DE GOBIERNO CORPORATIVO

El Código Gobierno Corporativo fue adoptado en la sesión de Junta Directiva 548 del 17 de septiembre del año 2009, dada la dinámica de la Empresa y del entorno, se ha actualizado el Código de buen gobierno con base en mejores prácticas, para ponerlo a tono con los avances conceptuales del tema a nivel nacional, y para adaptarlo a su particular naturaleza jurídica, sin embargo está pendiente alinear el Código al modelo de Gobierno corporativo del Grupo EPM.

En este código se despliegan los ámbitos fundamentales en los que se materializa el Gobierno Corporativo: la relación con la propiedad de la Empresa, la Junta Directiva como órgano de dirección, y la revelación de información financiera y no financiera.

· GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

En lo que respecta a la gestión integral e riesgos la Empresa adelantó durante el año 2013 las siguientes actividades:

- ∅ Cierre del ciclo de riesgos 2012, haciendo seguimiento a controles y planes de acción.
- ∅ Planeación y actualización del mapa de riesgos 2013, (objeto de impacto operacional) en sinergia con auditoría interna, aplicando la guía de autoevaluación al control de los procesos.
- ∅ Ajustes, entrenamiento y adopción de la guía metodológica propuesta por EPM para análisis de riesgos y seguros en contratos / convenios
- ∅ Aplicación de la metodología para análisis, identificación, calificación, evaluación de riesgos y establecimiento de controles y planes de acción en proyectos.
- ∅ Actualización del mapa de riesgos estratégico
- ∅ Estructuración del plan de contingencia, emergencia y manejo de crisis empresarial.
- ∅ Contratación BIA (Análisis de impacto en el negocio), fases 1 y 2 de un Plan de Continuidad de Negocios (BCM)

· PROGRAMA NIIF GRUPO EPM

El Grupo EPM al cual pertenece CHEC, se anticipó un año de manera voluntaria a la aplicación de las NIIF en cada una de las etapas definidas en la Ley 1314 del año 2009 como son: preparación, transición y puesta en marcha.

Las acciones efectuadas en el año 2013 en CHEC con el direccionamiento del Grupo Empresarial fueron las siguientes:

- ∅ Análisis de las normas y capacitaciones focalizadas hacia las personas que conforman los procesos que son impactados por la NIIF, bajo diferentes modalidades como son: diplomados, seminarios, talleres y cursos virtuales.
- ∅ Se terminaron las etapas de inicio y planeación del proyecto.
- ∅ Se ejecutó la etapa de transición en la cual se realizó el procedimiento de estabilización en lo relacionado a datos, procesos y adecuación de los sistemas de TI.
- ∅ Se identificaron y analizaron las políticas internas impactadas por la adopción de las NIIF y se establecieron las matrices de riesgos con las correspondientes acciones para prevenir o mitigar los impactos.
- ∅ Se elaboró el manual de lineamientos contables para el Grupo EPM- filial CHEC y su permanente actualización acorde con las nueva normatividad vigente.
- ∅ Estandarización de los informes financieros del grupo empresarial en lo relacionado a: presentación de estados financieros. revelaciones y conso-





*Temas Relevantes y
Participación de los
Grupos de Interés*

BASE PARA LA IDENTIFICACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS DE CHEC Y TEMAS RELEVANTES A REPORTARSE EN ESTA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

Las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes están relacionadas en este reporte dentro del tema relevante denominado Desempeño Económico.

Durante el año 2011 y 2012 se adelantó un ejercicio inicial para la implementación del modelo de relacionamiento con grupos de interés, en el marco del proyecto de Casa Matriz “Incorporación de comportamientos socialmente responsables en la filial”; con el acompañamiento de BSD Consulting se realizó en el marco de la consultoría “Asesoría para la implementación del modelo diagnóstico y práctica para las relaciones con los grupos de interés de CHEC” un ejercicio con base en la metodología “Manual para la Práctica de las Relaciones con Grupos de Interés” publicado por AccountAbility, Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), y Stakeholder Research Associates. Realizando una adaptación de la misma con miras a establecer objetivos claros para gestionar, recopilar, sistematizar y monitorear el relacionamiento de la organización con sus grupos de interés y sus resultados.

Como producto se obtiene el diseño de un sistema de relacionamiento con grupos de interés, el cual se encuentra alineado con el Sistema de Gestión Integral y el Ciclo Anual de Planeación, y así lograr una integración de los diferentes procesos de la organización, manteniendo continuidad en el tiempo, e involucrando responsables y recursos. La implementación de dicho sistema se consolida a partir de 8 fases así:

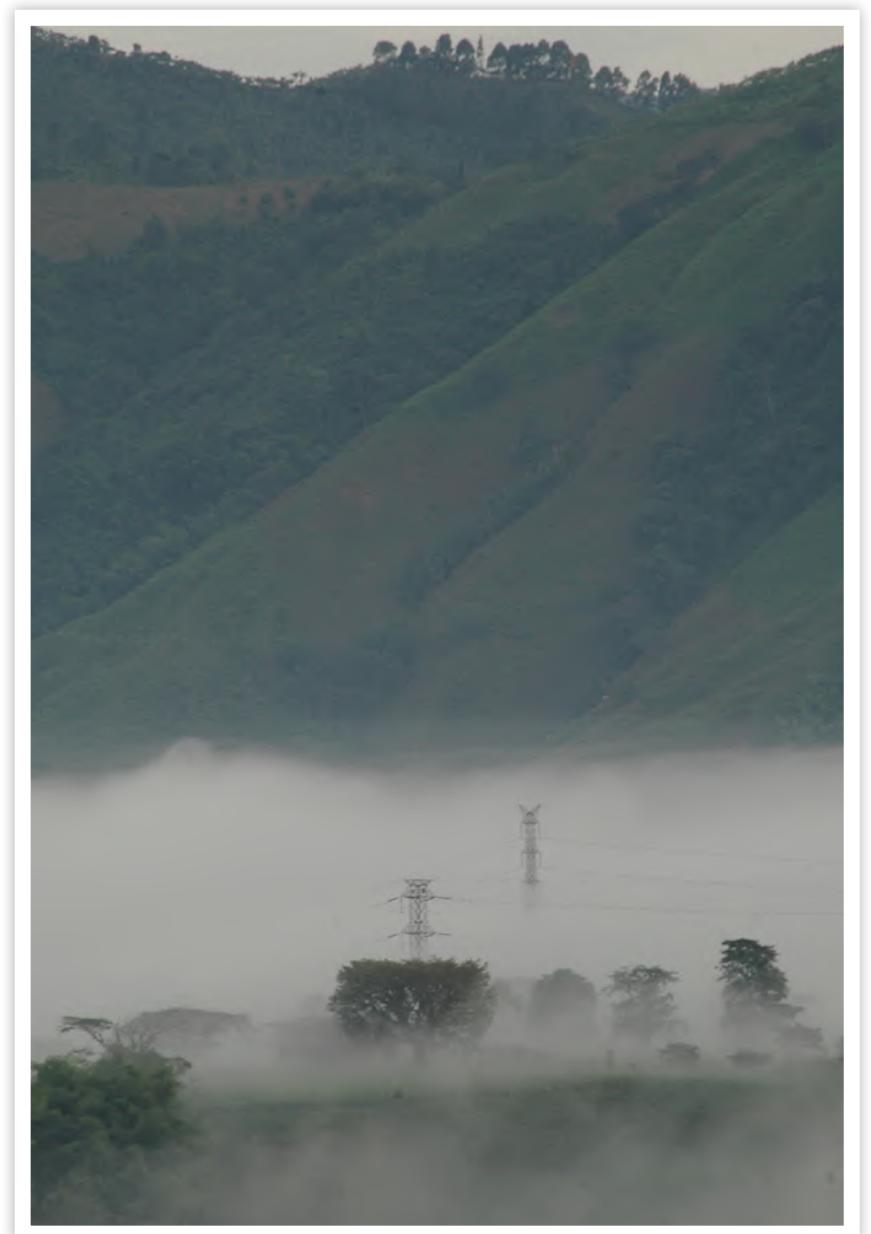
1. Definición del propósito estratégico de relacionamiento
2. Identificación de grupos de interés
3. Identificación de asuntos relevantes
4. Priorización de grupos de interés y asuntos
5. Caracterización de grupos de interés
6. Evaluación del estado de la relación con grupos de interés
7. Desarrollo e implementación del Plan Operativo de Relacionamiento
8. Monitoreo y evaluación

Para la construcción de la línea base se obtuvieron insumos de cuatro ejercicios diferentes realizados con funcionarios de CHEC de diferentes áreas y niveles:

- Encuesta virtual para la caracterización del relacionamiento
- Ejercicio teórico-práctico taller AA1000
- Entrevistas a líderes y subgerentes
- Taller de validación con líderes de áreas y procesos

Además, se incluyeron insumos de documentos internos de la compañía:

- Documento de objetivos estratégicos CHEC 2011-2012
- Planes de Comunicación, Gestión Social, Formación y Desarrollo
- Presentaciones corporativas



- Encuesta de reputación y satisfacción

Esta información fue triangulada, a través de la codificación, interpretación y validación de los insumos recolectados. A partir de esto se construyeron el propósito estratégico del relacionamiento y los propósitos específicos, se identificaron los grupos y subgrupos de interés de CHEC, así como los asuntos y los mecanismos o canales de relacionamiento para cada grupo. También se identificó la calidad de la relación con los diferentes grupos.

Posteriormente se realizó la priorización de subgrupos de interés para definir aquellos que requieren especial atención o gestión por parte de CHEC. Para esto, se realizó un ejercicio con los líderes de áreas y procesos en el cual evaluaron cada subgrupo de acuerdo a los siguientes criterios:

- Dependencia
- Responsabilidad
- Influencia
- Urgencia
- Control
- Aporte a Innovación
- Conexión con objetivos estratégicos

Esta metodología de priorización es basada en el Manual AA1000 y el expertise de BSD Consulting.

La fase de priorización también incluyó la priorización de asuntos relevantes, por medio de un ejercicio de materialidad. La materialidad incluye una priorización de asuntos a partir de una relación entre los asuntos más relevantes para la organización y para los grupos de interés. La cual en el año 2012 se realizó a partir de las percepciones y análisis internos de los funcionarios de CHEC podrían dar al asunto y no se realizó un proceso de consulta con grupos de interés.

El ejercicio de materialidad se dividió en dos partes:

- 1) Identificación de asuntos
- 2) Priorización

Para la identificación de asuntos se analizaron:

- Línea base de grupos de interés de CHEC
- Normas y estándares globales de sostenibilidad
- Normas y estándares de sostenibilidad aplicables al sector
- Riesgos, impactos y oportunidades que afecten la sostenibilidad
- Principales retos futuros del sector
- Reuniones con equipo de planeación y documentos corporativos

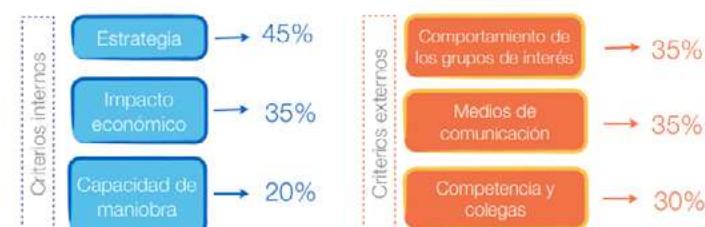
De los asuntos identificados, se construyó una lista exhaustiva de 47 asuntos de la sostenibilidad. Una vez completada y validada la lista de asuntos, se continuó con la priorización. Para ello, ocho miembros del Comité de Gerencia evaluaron cada asunto de la lista según los siguientes criterios:

- **Estrategia:** Contribución del asunto al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa.
- **Impacto económico:** Impacto del asunto en el desempeño financiero de la organización.
- **Capacidad de maniobra:** Significa si la gestión del asunto depende exclusivamente de la empresa o si necesita de terceros para actuar sobre el mismo.
- **Comportamiento de los grupos de interés:** Impacto del asunto sobre las decisiones, preocupaciones y comportamientos de los grupos de interés.
- **Medios de comunicación:** Importancia y visibilidad que tiene el asunto en los medios de comunicación.
- **Competencia y colegas:** Importancia y nivel de avance del asunto para la competencia y otras empresas de la industria.

nicaci n: Importancia y visibilidad que tiene el asunto en los medios de comunicación.

- **Competencia y colegas:** Importancia y nivel de avance del asunto para la competencia y otras empresas de la industria.

Una vez evaluados los diferentes asuntos, se tabularon los resultados haciendo una ponderación de las diferentes variables, pues no todas son igualmente relevantes para la organización. En el caso de CHEC, dada la madurez de la empresa en asuntos de sostenibilidad, se le dio un peso importante a la variable estrategia.



Finalmente, los insumos de la consolidación de la línea base y de la priorización de grupos de interés y asuntos fueron presentados al grupo de Planeación y al Comité de Gerencia de CHEC. Esa presentación incluyó recomendaciones sobre la integración de estos insumos y del SRGI a los procesos de la organización.

Para el año 2013 en el marco del despliegue del direccionamiento estratégico del Grupo Empresarial EPM 2012-2022, CHEC, realizó un ejercicio de revisión y alineación de su modelo de relacionamiento con grupos de interés, para lo cual utilizó los insumos obtenidos de:

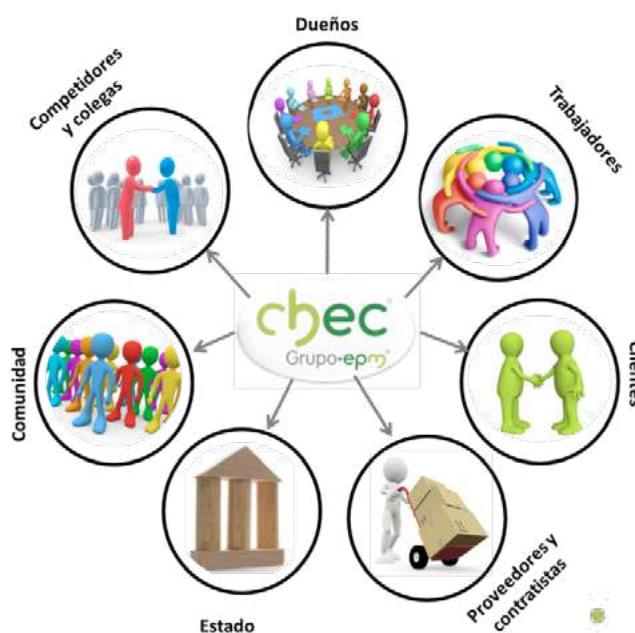
- Planes de relacionamiento de tres grupos de interés (Proveedores y Contratistas, Clientes y Comunidad).
- Informes de mecanismos de relacionamiento con grupos de interés
- Guía G4 para la elaboración de memorias de sostenibilidad

- Encuestas de satisfacción y reputación a grupos de interés
- Autodiagnóstico indicador Estratégico denominado “Trayectoria de la Responsabilidad Social Empresarial”.
- Informe de avance en la implementación del modelo de relacionamiento.

GRUPOS DE INTERÉS CHEC

Alineados con la definición de grupos de interés o partes interesadas, propuesta por la Guía de responsabilidad social ISO 26000 CHEC reconoce como partes interesadas o grupos de interés a las personas o grupos de personas que generan impactos en la organización, o se ven afectados por las diferentes decisiones, actividades, productos o servicios que en el día a día brindamos como empresa.

Los grupos de interés de CHEC son:



Propuesta de valor para los grupos de interés de CHEC

Construimos relaciones de confianza, cercanas y cálidas con todos nuestros grupos de interés, buscando la generación de valor compartido para lograr la sostenibilidad

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS:

A continuación presentamos los grupos de interés de CHEC y los aspectos relevantes identificados para la elaboración de esta memoria de sostenibilidad 2013:

Bajo la premisa de que las relaciones de intercambio entre la empresa y sus grupos de interés proporcionan una plataforma de aprendizaje, innovación y en definitiva de mejora en los resultados económicos, sociales y ambientales de la empresa para la sostenibilidad, CHEC asume el reto de aportar a la creación de valor compartido y la generación de confianza con sus grupos de interés, estructurando e implementando un modelo de relacionamiento soportado en sus valores, políticas, objetivos y capacidades humanas y organizacionales.

Dicho relacionamiento se concibe como un ejercicio dialógico e interactivo que se gestiona en el día a día de la organización y que se basa en el desarrollo de estrategias y mecanismos que permitan el acercamiento, la inclusión, el diálogo, la participación en asuntos considerados como relevantes para la sostenibilidad de la empresa y de sus grupos de interés, y que están relacionados con la prestación del servicio de energía.



EN EL AÑO 2013 SE MANTUVIERON E IMPLEMENTARON LOS SIGUIENTES MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO:

TEMAS CONSIDERADOS COMO RELEVANTES EN 2013 Y MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO CON CADA GRUPO DE INTERÉS:

MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS:

Con el fin de garantizar un relacionamiento bidireccional basado en la inclusión y participación de los grupos de interés, CHEC desde el modelo de relacionamiento empresarial ha impulsado diferentes mecanismos de relacionamiento, que teniendo en cuenta las características y dinámicas de los grupos de interés, permiten la consulta, el diálogo, la retroalimentación y la generación de consensos y compromisos. Dichos mecanismos están estructurados a partir de las características y capacidades organizacionales establecidas por CHEC para garantizar un relacionamiento efectivo así:

- **Estrategias de Relacionamiento:** Se refiere al conjunto de iniciativas planeadas y estructuradas que permiten la consulta, el encuentro, diálogo y retroalimentación con los grupos de interés. (Encuestas, entrevistas, grupos focales, reuniones, talleres, comités, entre otros).
- **Medios de comunicación y canales de atención:** Conjunto de canales que permiten y soportan la interacción con los grupos de interés fortaleciendo los procesos de respuesta organizacional, el acceso a la información y la comunicación de resultados. (Medios masivos, medios alternativos, sistema de atención).
- **Momentos de verdad:** Se refiere a aquellos encuentros e interacciones que se dan en el día a día con los grupos de interés y que generan experiencias satisfactorias en la prestación del servicio. Dichos momentos de verdad se fortalecen a partir de la formación y generación de competencias en el talento humano de la organización.

MECANISMO DE RELACIONAMIENTO 2013		#	# DE IMPACTADOS 2013	PERIODICIDAD
Estrategias	Jornada de comunicación con proveedores y contratistas	1	139	Anual
	Jornadas de comunicación con trabajadores	12	619	Semestral
	Jornadas de comunicación con trabajadores de contratistas	12	238	Anual
	Jornadas de comunicación con comunidades y clientes en el marco de la iniciativa mesas zonales y hablando claro	71	5.031	Anual
	Jornada de comunicación con gremios	1		Anual
	Jornada de comunicación con Jubilados	1	623	Anual
	Reuniones con concejos municipales			Anual
	Reuniones con Asambleas Departamentales			Anual
	Reunión con Alcaldes	1		Anual
	Grupos focales (materialidad y factura)	9	151	Anual
	Encuestas en los temas de satisfacción de clientes	2	11.437	Anual
	Encuestas en los temas de satisfacción proveedores	1	180	Anual
	Entrevistas semiestructuradas con grupos de interés	28	28	Anual
	Jornadas de socialización programa EPM sin fronteras		623	Solo en el año 2013
	Grupos primarios de subgerencias y áreas		723	Mensual
	Reuniones de comités empresariales			De acuerdo a la normatividad de los comités las cuales pueden ser: semanales, mensuales o cuando se requiera
	Estrategias educativas con comunidades y clientes	Gestión Comunitaria		Anual
	Informe Sindical			Semanal
	Talleres formativos “cómo escribir historias” dirigidos a líderes de los procesos CHEC	8	240	Dos veces al año
	Primer encuentro de publicidad móvil dirigido a las personas que realizan la red de perifoneo CHEC	1	40	Una vez al año
Visita a los medios comunitarios radio y tv del área de influencia CHEC	36	144	Correría visita vez al año por medio y comunicación permanente por mail	
Acercamiento social con las mujeres que realizan el alumbrado navideño CHEC	5	93	Una vez al año	
Construcción de murales alternativos como medio de acercamiento y comunicación con jóvenes y niños	1	350	Una vez al año	

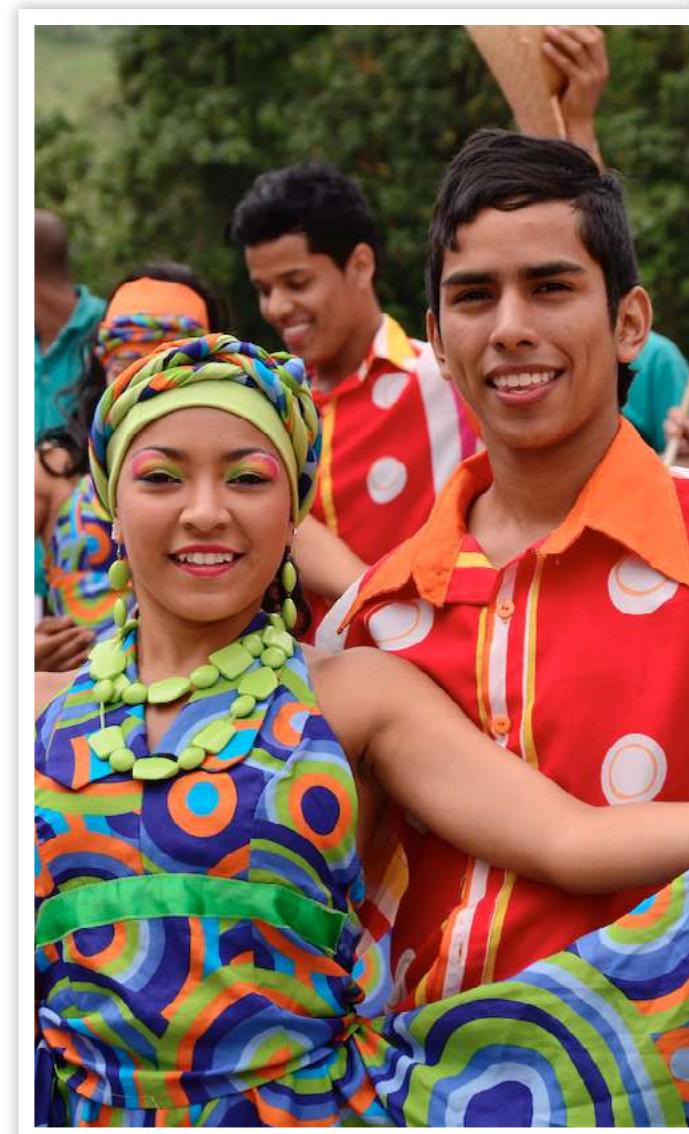
Medios de comunicación y canales de atención	Redes Sociales	2	800	Diario
	Página web	1	5344	Diario
	Línea Ética	1		Diario
	Factura		445.538	Mensual
	Oficinas	41	64.765	Diario
	Correo electrónico (CHEC te informa, boletín por nuestra empresa, Mensaje del Gerente)	1	1100	Diario
	Intranet	1	1100	Diario
	Sistema de Gestión Integral	1		Diario
	Revista CHEC	3	1.600	1 cada cuatro meses
	Multicast "Mi Canal EPM"	1	100	Diario
	Carteleras Internas		500	Semanal
	Estrategia de comunicación interna Aló CHEC		64	Mensual
	Emisora Interna	1	800	Diario
	Línea de atención	2	335.630	Diario
	Canales de comunicación escrita	1	5.740	Diario
Elaboración del periódico comunitario con historias de líderes de las acciones sociales CHEC	1830	5490	Una edición cada dos meses	

IDENTIFICACIÓN DE TEMAS RELEVANTES POR LOS GRUPOS DE INTERÉS

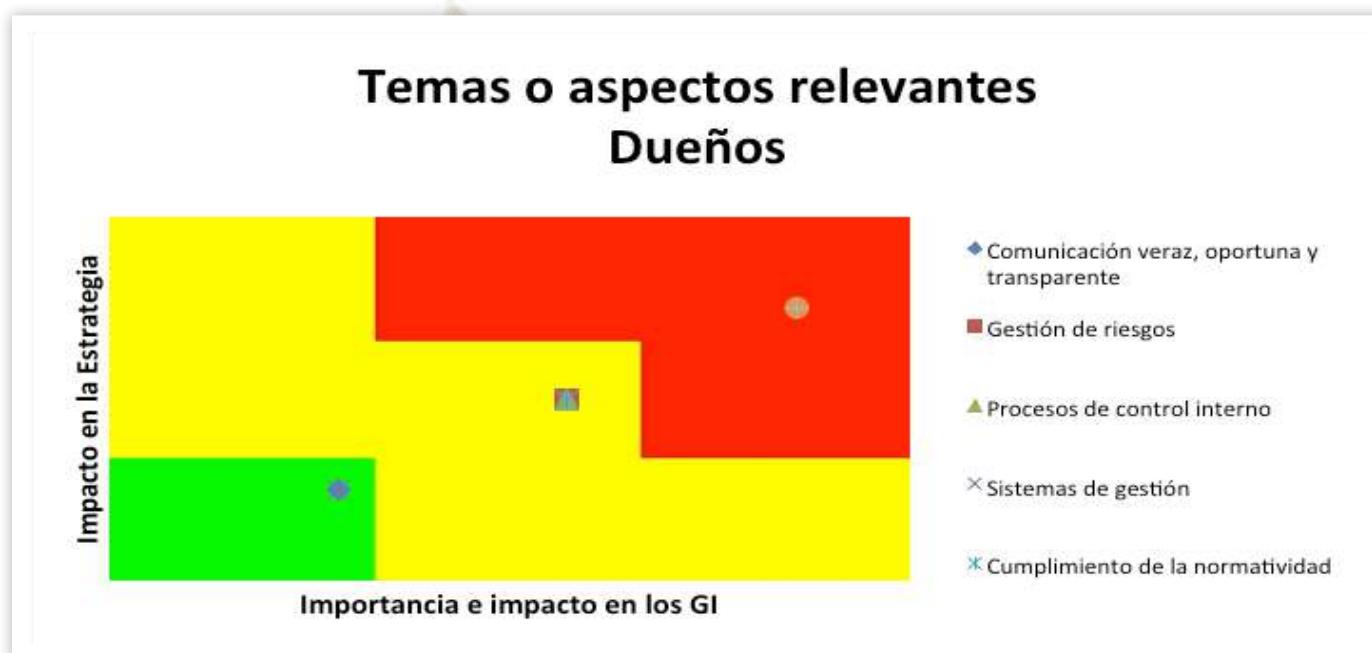
Para la elaboración de la memoria de sostenibilidad y la definición de contenidos para la misma, en el año 2013 se tomaron como insumos las construcciones y resultados en la implementación del modelo de relacionamiento, identificando así 48 asuntos claves en la gestión de la sostenibilidad; para garantizar la participación y validación por parte de los grupos de interés de CHEC, dentro de los mecanismos de relacionamiento se realizó con una firma independiente, un ejercicio de consulta con 6 grupos de interés para lo cual, se tomó una muestra de 112 personas representantes de los mismos, con quienes se llevaron a cabo grupos focales y entrevistas semiestructuradas, con el fin de ahondar en aspectos cualitativos relacionadas con:

- **Contexto de sostenibilidad:** Concepciones y percepciones sobre el concepto de sostenibilidad y el enfoque estratégico propuesto por CHEC y el Grupo Empresarial EPM
- **Materialidad:** Temas y aspectos considerados como relevantes para la sostenibilidad.
- **Exhaustividad:** Priorización de temas relevantes en relación con la gestión empresarial y comunicación de los mismos
- **Comunicación y retroalimentación:** Uso y acceso de mecanismos de comunicación en relación con los informes de gestión de CHEC

Posteriormente a partir del análisis de relevancia se priorizaron 14 temas como relevantes o materiales en términos de impactos positivos y negativos en sostenibilidad, impactos positivos y negativos en los grupos de interés, importancia para la comunicación y reporte en sostenibilidad y se identificaron los aspectos e indicadores que desde la metodología G4 se relacionan con los mismos.

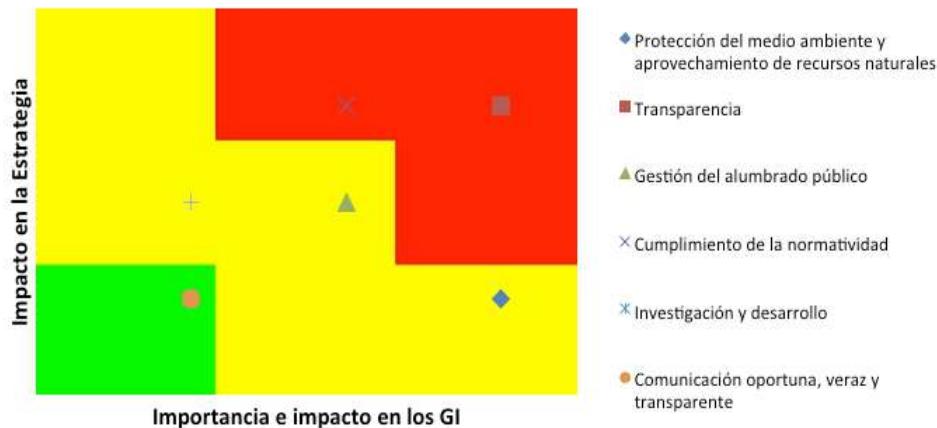


Grupo de interés Dueños	
CHEC define a su grupo de interés Dueños como el conjunto accionistas y sus representantes.	
Propuesta de Valor	Subgrupo de interés
Asegurar la sostenibilidad económica, social y ambiental, incrementando el valor de empresa.	EPM Núcleo Corporativo Junta Directiva Departamentos de Caldas - INFICALDAS Municipio de Manizales INFIMANIZALES Asamblea de Accionistas Accionistas Minoritarios
Asuntos Relevantes para una gestión sostenible	Mecanismos de Relacionamiento
<p>Comunicación veraz, oportuna y transparente</p> <p>Gestión de riesgos</p> <p>Procesos de control interno</p> <p>Sistemas de gestión (estándares: ambientales, operacionales, sociales)</p> <p>Cumplimiento de la normatividad</p> <p>Desempeño económico</p> <p>Actuar como grupo empresarial</p>	<p>ESTRATEGIAS DE RELACIONAMIENTO: Reuniones Junta Directiva Reunión Asamblea de Accionistas Comités gobierno corporativo Convenios y Alianzas</p> <p>MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y CANALES DE ATENCIÓN: Redes Sociales Página Web Línea Ética Correo Electrónico Sistema de Gestión Integral (SGI) Medios de comunicación masivos (Radio, prensa, TV)</p>





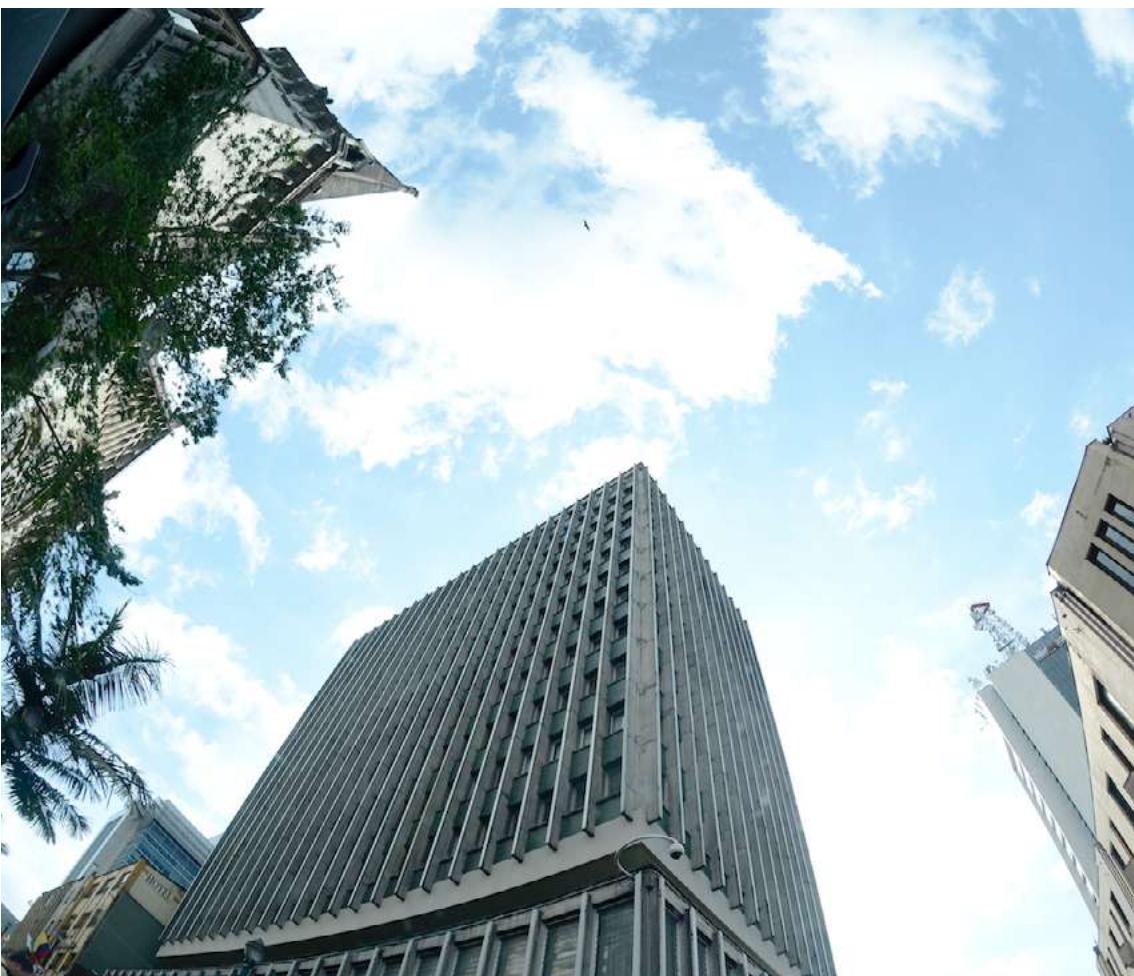
Temas o aspectos relevantes Estado



Grupo de interés Estado

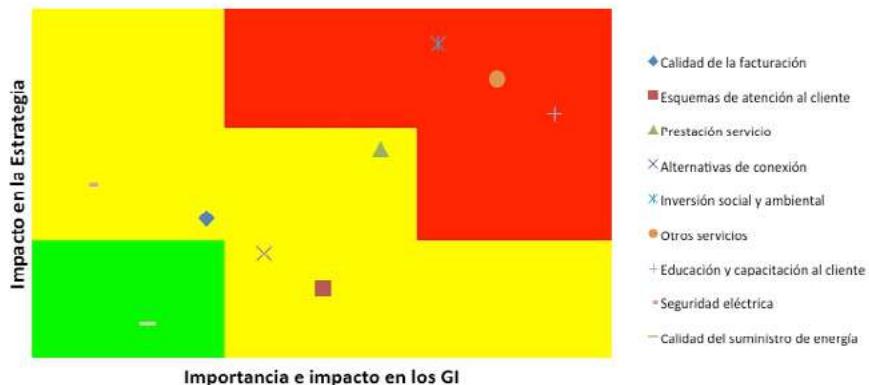
CHEC define a su grupo de interés Estado como el conjunto de entidades del orden nacional, departamental y municipal, de las ramas del poder ejecutivo, legislativo y judicial; y organismos supranacionales, entre otros, que directamente o indirectamente deban velar por el cumplimiento de la finalidad social del estado en lo relacionado con la prestación de los servicios públicos.

Propuesta de Valor	Subgrupo de interés
Dinamizar la gestión eficiente y responsable del servicio público de energía en cumplimiento de la finalidad social del estado.	Corporaciones Autónomas Organismos de vigilancia y control Rama Judicial Rama Legislativa Rama Ejecutiva Entidades Territoriales Organismos autónomos Otros
Asuntos Relevantes para una gestión sostenible	Mecanismos de Relacionamiento
Protección del medio ambiente y aprovechamiento de recursos naturales Transparencia Gestión del alumbrado público Cumplimiento de la normatividad Investigación y desarrollo Comunicación oportuna, veraz y transparente Control interno y auditorías	Estrategias de relacionamiento: Reuniones con concejos municipales Reuniones con Asambleas Departamentales Reunión con Alcaldes Encuestas Entrevistas Medios de comunicación y canales de atención: Redes Sociales Página Web Línea Ética Oficinas Correo Electrónico Líneas de atención Canales de comunicación escrita Sistema de Gestión Integral (SGI) Medios de comunicación masivos (Radio, prensa, TV)





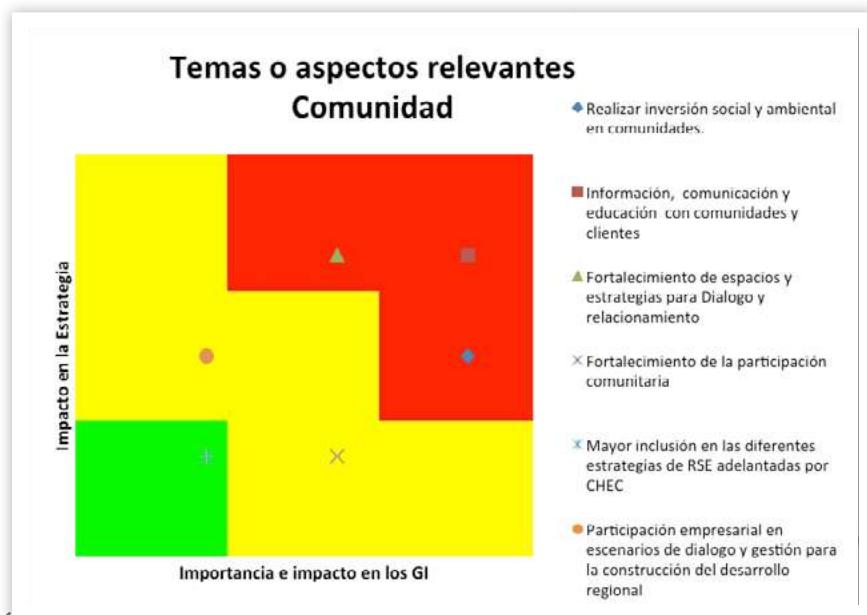
Temas o aspectos relevantes Clientes



Grupo de interés Clientes	
CHEC define a su grupo de interés Clientes como todas aquellas personas naturales o jurídicas que son usuarias actuales o potenciales de los productos y servicios que presta CHEC.	
Propuesta de Valor	Subgrupo de interés
Entregar a nuestros clientes productos y servicios con calidad que satisfagan sus necesidades y contribuyan a su crecimiento y desarrollo.	Residenciales Grandes Clientes Empresas Clientes Mayoristas - Agentes MEM Gobierno
Asuntos Relevantes para una gestión sostenible	Mecanismos de Relacionamiento
<p>Alternativas de conexión (prepago y post pago), flexibilidad para pagos, financiación y trámites comerciales y técnicos para acceso al servicio.</p> <p>Calidad del suministro de energía (disponibilidad, confiabilidad, atención técnica)</p> <p>Prestación servicio (Lectura, repartición, facturación, recaudo, corte, suspensión, cartera, financiación, pago a tu medida).</p> <p>Esquemas de atención al cliente (puntos de pago, respuesta oportuna y tiempos de respuesta, portafolio de servicios, canales de comunicación, humanización en la atención al cliente).</p> <p>Calidad de la facturación</p> <p>Seguridad eléctrica</p> <p>Educación y capacitación al cliente (Tarifa, alumbrado público, fomento de la cultura del medio ambiente y cultura de legalidad, inversión social y ambiental), Eventos masivos y de fidelización.</p> <p>Inversión social y ambiental</p> <p>Otros servicios</p>	<p>Estrategias de relacionamiento: Jornadas de comunicación con comunidades y clientes en el marco de la iniciativa mesas zonales y hablando claro</p> <p>Encuestas Entrevistas Grupos focales Estrategias educativas Eventos empresariales y patrocinios Comités y mesas de trabajo Visitas domiciliarias</p> <p>Medios de comunicación y canales de atención: Redes Sociales Página Web Línea Ética Correo electrónico Medios de comunicación masivos (Radio, prensa, TV) Factura Líneas de atención telefónica Canales de comunicación escritos Oficinas Correo electrónico Medios de comunicación alternativos</p>



Grupo de interés Comunidad	
CHEC define a su grupo de interés Comunidad como los grupos humanos que por sus formas de relación, actividades, valores y características socioculturales impactan y/o son impactados por las actividades de la empresa.	
Propuesta de Valor	Subgrupo de interés
Contribuir al desarrollo económico, social y ambiental de las comunidades impactadas por CHEC, en un marco de corresponsabilidad.	Comunidades Vecinas a áreas de Influencia Comunidades Especiales Representantes de las Comunidades
Asuntos Relevantes para una gestión sostenible	Mecanismos de Relacionamiento
<p>Información, comunicación y educación en: Temas relacionados con el servicio (Sistema de atención al cliente, Nuevos proyectos e iniciativas empresariales)</p> <p>Fortalecimiento de espacios y estrategias para: Diálogo participativo y generación de acuerdos, Socialización de información y rendición de cuentas (Comunidad en general, gobiernos y organizaciones locales).</p> <p>Fortalecimiento de capacidades en trabajadores CHEC para el relacionamiento empresa/comunidad.</p> <p>Fortalecimiento de la participación comunitaria.</p> <p>Mayor inclusión en las diferentes estrategias sociales y de RSE adelantada por CHEC.</p> <p>Participación empresarial en escenarios de dialogo y gestión para la construcción del desarrollo regional.</p> <p>Fortalecimiento de procesos pedagógicos con líderes para la transferencia de conocimiento a las comunidades</p> <p>Realizar inversión social y ambiental en comunidades.</p>	<p>Estrategias de relacionamiento: Jornadas de comunicación con comunidades y clientes en el marco de la iniciativa mesas zonales y hablando claro Encuestas Entrevistas Grupos focales Estrategias educativas Eventos empresariales y patrocinios Comités y mesas de trabajo Visitas domiciliarias Encuentros y reuniones comunitarias Consulta previa</p> <p>Medios de comunicación y canales de atención: Redes Sociales Página Web Línea Ética Correo electrónico Medios de comunicación masivos (Radio, prensa, TV) Factura Líneas de atención telefónica Canales de comunicación escritos Oficinas Correo electrónico Medios de comunicación alternativos (perifoneo, medios comunitarios).</p>



Grupo de interés Trabajadores

CHEC define al grupo de interés trabajadores como aquellas personas que tienen una relación laboral y/o prestacional con la empresa.

Propuesta de Valor

Promover el bienestar y una adecuada experiencia de vida laboral.

Subgrupo de interés

Directivos
Trabajadores
Organizaciones de trabajadores
Jubilados y pensionados
Aprendices y practicantes
Familiares y beneficiarios de trabajadores

Asuntos Relevantes para una gestión sostenible

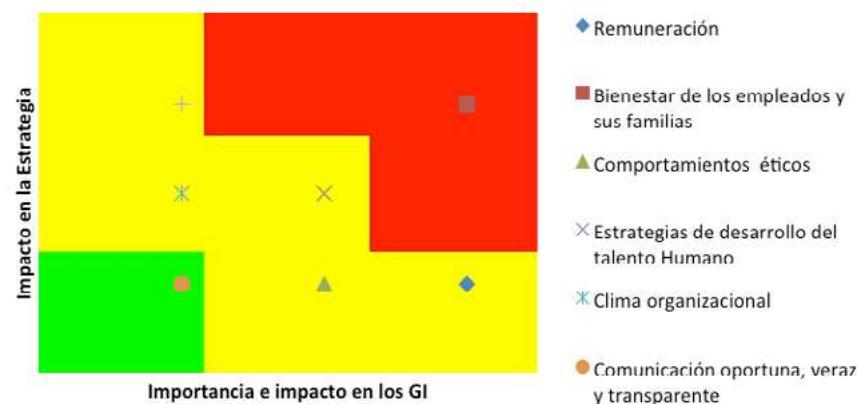
Mecanismos de Relacionamiento

Estrategias de relacionamiento:
Jornadas de comunicación con trabajadores
Jornada de comunicación con jubilados
Encuestas
Entrevistas
Grupos focales
Eventos empresariales
Comités y mesas de trabajo
Visitas domiciliarias
Programa Tutores
Alo CHEC
Tomemos un café con el subgerente
Informe sindical
Comités empresariales y mecanismos de integración
Grupos primarios de subgerencias y áreas

Medios de comunicación y canales de atención:
Redes Sociales
Página Web
Intranet
Línea Ética
Correo electrónico
Medios de comunicación masivos (Radio, prensa, TV)
Emisora Interna
Publicaciones y boletines
Carteleras internas
Multicast "Mi Canal EPM"
Canales de comunicación escritos
Medios de comunicación alternativos
Sistema de Gestión Integral (SGI)

Comportamientos éticos
Estrategias de desarrollo del talento Humano
Bienestar de los empleados y sus familias
Comunicación oportuna, veraz y transparente
Libertad de asociación
Remuneración
Clima organizacional

Temas o aspectos relevantes Trabajadores



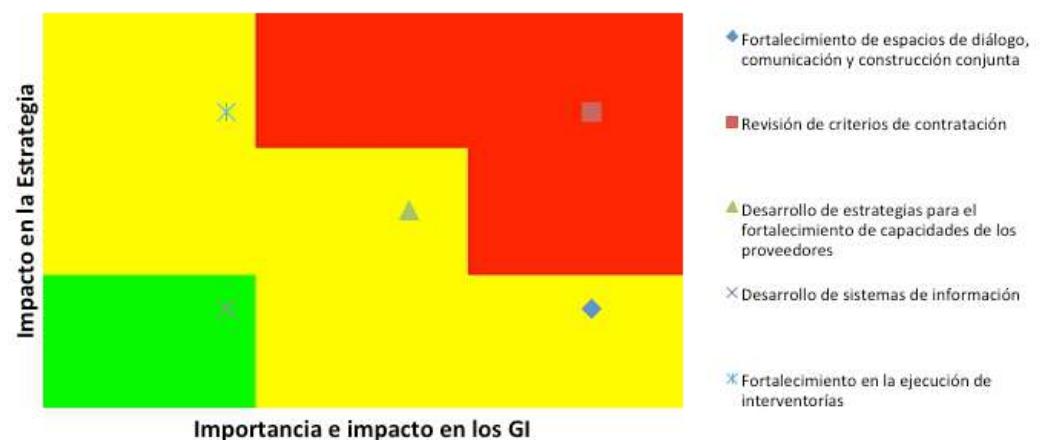
Grupo de interés Proveedores y Contratistas

CHEC define a su grupo de interés Proveedores y Contratistas como aquellas personas naturales o jurídicas que suministran bienes o servicios para la adecuada prestación del servicio con la calidad, oportunidad y a precio razonable de mercado.

Propuesta de Valor	Subgrupo de interés
Construir y mantener relaciones de confianza y mutuo beneficio	Proveedores y contratistas de bienes y/o servicios mayores
	Proveedores y contratistas de bienes y/o servicios menores
	Proveedores financieros
	Proveedores de conocimiento
Asuntos Relevantes para una gestión sostenible	Mecanismos de Relacionamiento
Contratación responsable Desarrollo y acompañamiento de proveedores y contratistas Comunicación oportuna, veraz y transparente	Estrategias de relacionamiento: Jornada de comunicación con proveedores y contratistas Jornadas de comunicación con trabajadores de contratistas Encuestas Entrevistas Grupos focales Capacitaciones Eventos empresariales Comités y mesas de trabajo Alianzas y convenios
	Medios de comunicación y canales de atención: Redes Sociales Página Web (Link Proveedores) Línea Ética Correo electrónico Medios de comunicación masivos (Radio, prensa, TV) Medios de comunicación alternativos Líneas de atención telefónica Canales de comunicación escritos Interventorías



Temas o aspectos relevantes Proveedores y Contratistas



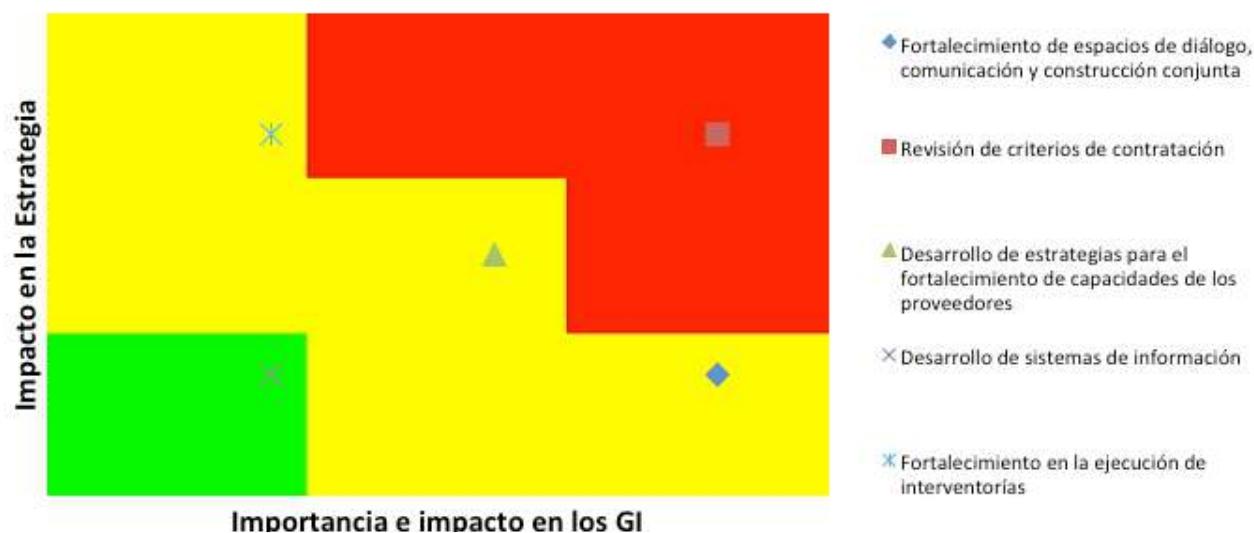
Grupo de interés Competidores y Colegas

CHEC define a su grupo de interés Competidores y Colegas como el conjunto de agentes que prestan servicios en el mismo ámbito de mercado de CHEC, en condiciones de complementariedad y/o competencia.

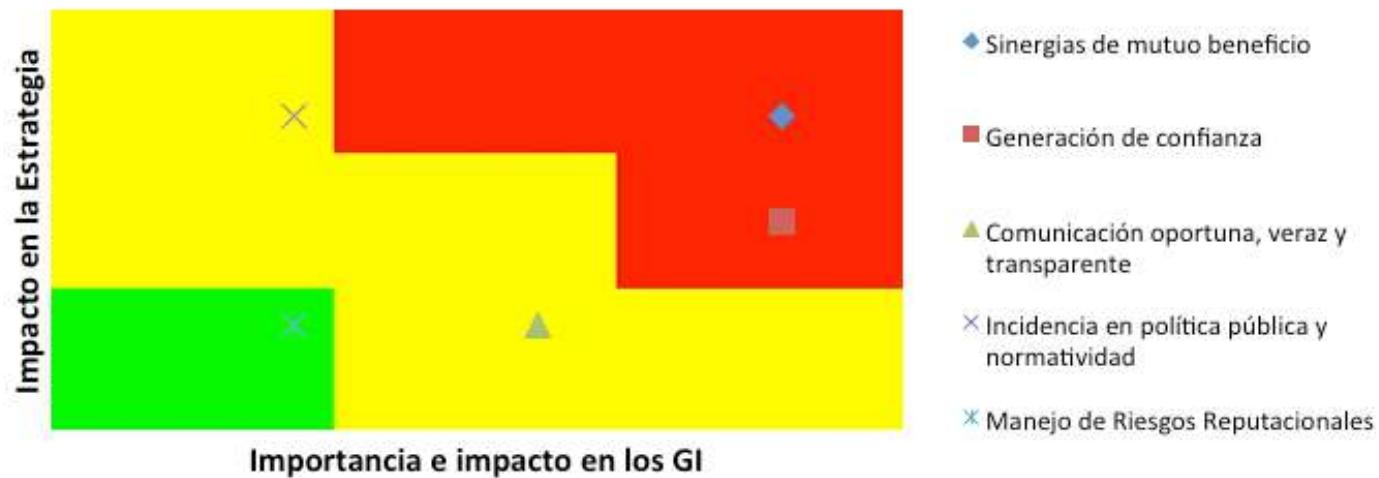
Propuesta de Valor	Subgrupo de interés
Desarrollar interacciones de colaboración y sana competencia basadas en la generación de confianza.	Filiales del Grupo EPM Empresas del sector de energía Asociaciones y gremios Empresas de otros servicios públicos Concesionarias de alumbrado público
Asuntos Relevantes para una gestión sostenible	Mecanismos de Relacionamiento
<p>Sinergias para: Alianzas para el desarrollo, Competitividad e innovación, Relaciones e iniciativas de mutuo beneficio</p> <p>Generación de confianza</p> <p>Comunicación oportuna, veraz y transparente</p> <p>Incidencia en política pública y normatividad</p> <p>Manejo de Riesgos Reputacionales</p>	<p>Estrategias de relacionamiento: Jornada de comunicación con gremios Encuestas Entrevistas Grupos focales Estrategias educativas Eventos empresariales y patrocinios Comités y mesas de trabajo Alianzas y convenios</p> <p>Medios de comunicación y canales de atención: Redes Sociales Página Web Línea Ética Correo electrónico Medios de comunicación masivos (Radio, prensa, TV) Líneas de atención telefónica Canales de comunicación escritos Correo electrónico Medios de comunicación alternativos</p>



Temas o aspectos relevantes Proveedores y Contratistas



Temas o aspectos relevantes Competidores y Colegas



TEMAS RELEVANTES PRIORIZADOS:

- Bienestar de los empleados y sus familias
- Información y educación con comunidades y clientes.
- Estrategias de diálogo y relacionamiento con grupos de interés
- Contratación responsable
- Inversión social y ambiental y alianzas para el desarrollo y la Competitividad en el marco de la RSE
- Cumplimiento de la normatividad y acciones para garantizar la confianza y la transparencia
- Desempeño económico
- Actuar como grupo empresarial
- Seguridad eléctrica, salud y bienestar en el trabajo.
- Calidad del suministro de energía

- Esquemas de atención al cliente
- Comunicación oportuna veraz y transparente con todos los grupos de interés
- Gestión ambiental con los grupos de interés

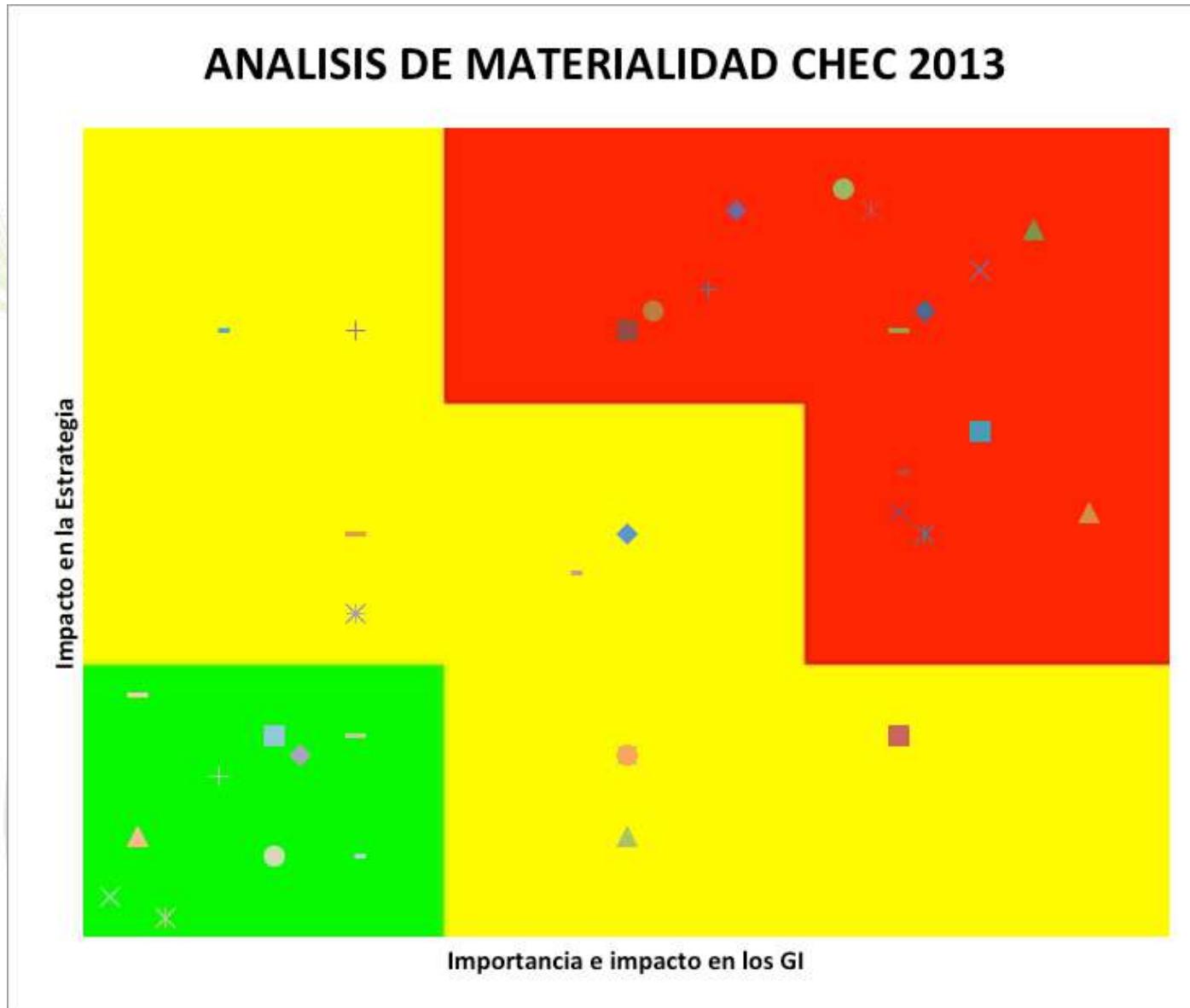
- Remuneración
- Comportamientos éticos
- Estrategias de desarrollo del talento Humano
- Clima organizacional
- Libertad de asociación
- Fortalecimiento de la participación comunitaria
- Participación empresarial en escenarios de dialogo y gestión para la construcción del desarrollo regional
- Desarrollo de estrategias para el fortalecimiento de capacidades de los proveedores
- Fortalecimiento en la ejecución de intervenciones
- Incidencia en política pública y normatividad
- Gestión del alumbrado público

OTROS TEMAS:

- Mayor inclusión de los segmentos del grupo de interés comunidad en las diferentes estrategias sociales y de RSE.
- Fortalecimiento de procesos pedagógicos con líderes para la transferencia de conocimiento a las comunidades
- Desarrollo de sistemas de información
- Manejo de Riesgos Reputacionales
- Investigación y desarrollo
- Sistemas de gestión (estándares: ambientales, operacionales, sociales)
- Otros servicios
- Eventos masivos y de fidelización.

- Calidad de la facturación
- Alternativas de conexión





COMPONENTE	ASPECTO	INDICADOR	
CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	ESTRATEGIA Y ANÁLISIS	G4-1	Declaración del responsable principal de las
	Perfil de la Organización	G4-3	Nombre de la organización
		G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes
		G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización
		G4-6	Países donde opera la organización
		G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma
		G4-8	Mercados que cubre
		G4-9	Tamaño de la organización, indicando
		G4 Sectorial	Información Contratistas
		G4-10	Información Trabajadores
		Incorporaciones G4 Sectorial	Porcentaje de los empleados del contratista colectivo, acuerdos de negociación por país
		G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio
		G4-12	Cadena de suministro de la organización
		G4-13	Cambios significativo que haya tenido lugar en la estructura organizacional o la cadena de suministro de la organización
		G4-14	Principio de precaución
		G4-15	Cartas, principios u otras iniciativas externas adoptadas
		EU 1	Capacidad instalada
		EU 2	Producción neta de energía desglosado por país
		EU 3	Número de cuentas de clientes, institucional
		EU 4	Longitud de líneas de transmisión y distribución
	EU 5	Asignación de derechos de emisión de CO2	
	G4-16	Asociaciones y las organizaciones de promoción	
	Aspectos materiales y Cobertura	G4-17	Entidades que figuran en los estados financieros
		G4-18	Proceso para determinar el contenido de la memoria
		G4-19	Aspectos materiales o relevantes que se identifican
		G4-20	Cobertura de cada aspecto material dentro y fuera del alcance
		G4-21	Límite de los Aspectos materiales o relevantes
		G4-22	Consecuencias de las reexpresiones de la información
		G4-23	Cambios significativos en el alcance y la cobertura
	Participación de los grupos de interés	G4-24	Lista de los grupos de interés vinculados a la organización
		G4-25	Bases para la elección de los grupos de interés
		G4-26	Enfoque de la organización sobre la participación
		G4-27	Cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación
Perfil de la memoria	G4-28	Periodo objeto de la memoria	
	G4-29	Fecha de la última memoria	
	G4-30	Ciclo de presentación de memorias	
	G4-31	Punto de contacto para solventar las dudas	
	G4-32	Opción de reporte G4	
	G4-33	Política y las prácticas vigentes de la Organización	
Gobierno	G4-34	Estructura de gobierno de la Organización	
Ética e integridad	G4-56	Valores y principios de la Organización	



CONTENIDOS A REPORTAR	CLASIFICACIÓN DEL INDICADOR	UBICACIÓN EN EL INFORME
decisiones de la Organización	PERFIL	Introducción Informe a la Asamblea General de Accionistas de CHEC 2013 Logros destacados
	PERFIL	Perfil de la organización
tes	PERFIL	Perfil de la organización
e la organización.	PERFIL	Perfil de la organización
	PERFIL	Perfil de la organización
rma jurídica	PERFIL	Perfil de la organización
	PERFIL	Perfil de la organización
	PERFIL	Perfil de la organización
	SECTORIAL	Perfil de la organización
	PERFIL	Perfil de la organización
que trabajan para la organización informante y que son cubiertos por un convenio o régimen regulatorio	SECTORIAL	Perfil de la Organización
venios colectivos	PERFIL	Perfil de la organización
	PERFIL	Perfil de la Organización
durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad ac-	PERFIL	Perfil de la Organización
anización	PERFIL	Perfil de la Organización
as de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha	PERFIL	Perfil de la Organización
	SECTORIAL	Perfil de la Organización
fuentes primarias y régimen regulatorio.	SECTORIAL	Perfil de la Organización
es y comerciales industriales residenciales.	SECTORIAL	Perfil de la Organización
ción por encima y subterráneas por régimen regulatorio.	SECTORIAL	Perfil de la Organización
e o equivalente, desglosado por marco el comercio de carbono.	SECTORIAL	Por los mercados donde opera CHEC, este indicador no es material. En Colombia no existe un mercado regulado que restrinja las emisiones de CO2 por ser un país con un bajo aporte a emisiones de gases efecto Invernadero.
ción nacional o internacional a las que la organización pertenece	PERFIL	Perfil de la Organización
eros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes.	PERFIL	Temas relevantes y participación de los grupos de interés Desempeño Económico
memoria	PERFIL	Temas relevantes y participación de los grupos de interés
ntificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria	PERFIL	Temas relevantes y participación de los grupos de interés
y fuera de la Organización	PERFIL	Temas relevantes y participación de los grupos de interés
s	PERFIL	Temas relevantes y participación de los grupos de interés
información de memorias anteriores y sus causas	PERFIL	Temas relevantes y participación de los grupos de interés
apertura de los aspectos con respecto a memorias anteriores	PERFIL	Temas relevantes y participación de los grupos de interés
a Organización	PERFIL	Temas relevantes y participación de los grupos de interés
rés con los que se trabaja	PERFIL	Temas relevantes y participación de los grupos de interés
ación de los grupos de interés	PERFIL	Temas relevantes y participación de los grupos de interés
raíz de la Participación de los grupos de interés	PERFIL	Temas relevantes y participación de los grupos de interés
	PERFIL	Parámetros del informe
	PERFIL	Parámetros del informe
	PERFIL	Parámetros del informe
que puedan surgir sobre el contenido de la memoria	PERFIL	Parámetros del informe
	PERFIL	Parámetros del informe
zación con respecto a la verificación externa de la memoria	PERFIL	Parámetros del informe
	PERFIL	Informe a la Asamblea general de accionistas de CHEC 2013 Perfil de la Organización Cumplimiento de la normatividad y acciones para garantizar la confianza y la transparencia
	PERFIL	Perspectiva



Por ser la primera memoria de sostenibilidad de CHEC las reexpresiones y correcciones que se consideren necesarias se presentaran en el siguiente informe. Por consiguiente no se reportan cambios significativos en el alcance y la Cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.





Logros Destacados



A continuación se presenta un resumen de los logros y acciones más significativas de CHEC en el año 2013, por negocio y por grupos de interés.

Logros destacados por la Gerencia:

A nivel financiero y económico, podemos decir que los resultados de CHEC en estos últimos años han agregado valor para los grupos de interés, que se ha traducido en generación y aporte al desarrollo de los territorios; a nivel social y ambiental, CHEC gestiona e invierte en programas de impacto para el bienestar de las comunidades y el cuidado del entorno, aspectos que confluyen de manera estratégica y significativa para el sostenimiento del negocio; entre los cuales se destacan los siguientes logros:

- Próximos a cumplir 70 años de vida, CHEC obtiene los mejores resultados económicos de su historia, incrementando su margen EBITDA en 8 puntos porcentuales en relación con el año 2012, situándolo en un valor del 29.97%, EBITDA de COP 142 mil millones y una utilidad neta que pasó de COP 67 mil millones en el 2012 a COP 76 mil millones. Este es un camino hacia el cumplimiento de la MEGA de grupo y nos hemos apoyado en una herramienta denominada “generación de valor” desarrollada por CHEC, haciendo seguimiento efectivo a los costos y los gastos.
- Nos hemos anticipado cinco meses a la meta en la gran palanca de valor de recuperación de pérdidas de energía, al ubicar las mismas en 9.29%, por debajo de los niveles reconocidos por el regulador; con unas inversiones asociadas de COP 109 mil millones y una reducción de 188 GWh/año y un valor medio COP 579 millones por cada GWh/año recuperado. Lo anterior nos ha permitido recuperar vía tarifaria el 100% de las pérdidas actuales más un 3% por eficiencia, todo apostándole a la sostenibilidad.

- Iniciativas para lograr eficiencias y soluciones innovadoras en la relación con el cliente han permitido reducir el costo de servir con ahorros de COP 1,320 millones anuales en actividades como: “Facturación en Sitio” (105,726 clientes rurales), “Facturación y pago en Línea” (1,344 clientes inscritos con facturación por correo electrónico), “Ampliación de la red de recaudo” (De 120 a 559 puntos de recaudo en 2013, y con potencial de 850 puntos), “Gestiona tu consumo” (se han capacitado 9,055 clientes que reclaman por alto consumo), “Contrato integral – Correrías” (Optimización en programación gestionando con inteligencia de negocios los datos de las terminales portátiles), y con el diseño e implementación del “Modelo Para la Gestión del Servicio” complementario a la gestión de los procesos (Se realizó la evaluación de la prestación del servicio en los puntos presenciales de los 40 municipios de Risaralda y Caldas).
- Como un aporte al trilema energético en la asequibilidad y equidad social y el acceso universal al servicio de energía, con el proyecto CHEC ilumina el campo ampliamos la cobertura total del servicio público en nuestra área de influencia, alcanzando un índice de cobertura del 99.57% y esperando obtener a junio del año 2014 una cobertura casi universal del 99.7% de los departamentos de Caldas y Risaralda.
- En 2013 se evidencia la consolidación del negocio de Generación de energía, los buenos resultados económicos han sido producto tanto de las inversiones realizadas en la infraestructura del negocio, como del buen ejercicio de la operación de Termodorada, luego de ser recibida por CHEC con la correspondiente liquidación de los distintos contratos asociados al PPA y combustible. El margen EBITDA del negocio de Generación para el año 2013 alcanzó el 43.5%, frente a 11.57% del año 2012.
- Apalancamiento en la implementación de un modelo de gestión intersectorial para el desarrollo sostenible de la Cuenca del río Chinchiná, donde se logró ratificar una gran alianza público – privada en la que participan más de 27 instituciones. La participación de CHEC se encuentra alineada con las políticas de responsabilidad social y ambiental del Grupo Empresarial EPM, además de ser

una estrategia para el logro de los objetivos del negocio de Generación relativos al mejoramiento de la oferta de agua, y un aporte a la construcción de territorios sostenibles y competitivos.

Finalmente uno de los aspectos que quiere resaltarse es la imposibilidad de haber logrado la negociación de la convención colectiva con el sindicato a pesar de haberse mantenido un dialogo abierto y de cumplir con la etapa de arreglo directo, el tribunal de arbitramento no logró conformarse y el sindicato termina el año retirando su pliego de peticiones, se espera en el 2014 llegar a un acuerdo entre las partes.

Logros destacados por Negocio:

Negocio de Generación

- En el año 2013 se dio continuidad y mayor impulso a la consolidación de la gestión ambiental, apalancando responsabilidad social y ambiental del Grupo Empresarial EPM, además de ser una estrategia para el mejoramiento de la oferta de agua y un aporte a la construcción de territorios sostenibles y competitivos.
- Se evidencia la consolidación del negocio de generación de energía a partir de los buenos resultados económicos como producto de las inversiones realizadas en la infraestructura del negocio, y el buen ejercicio de la operación y mantenimiento del sistema de generación. El margen EBITDA del negocio de generación para el año 2013 fue de 43.5%, frente a 11.57% del año 2012.
- Continuidad en la ejecución del plan de inversiones para recuperar la capacidad y confiabilidad del sistema, significó una inversión para el año 2013 superior a los COP 6 mil millones en proyectos de reposición, mejoramiento y optimización de la infraestructura de producción de energía.



- Se logró una producción de 680.33 GWh, 2.65% por encima de la proyectada, apalancada por la central térmica, y por la mayor confiabilidad derivada de las actividades de modernización y mejoramiento que se han venido desarrollando en las diferentes centrales.
- El generador CHEC como agente del Mercado de Energía Mayorista alcanzó ventas de 776.25 GWh. El principal mercado atendido es el mercado de CHEC comercializador, que representa una participación del 56.47 % del total de la energía vendida.

Negocio de Transmisión y Distribución

- Se realizó consultoría para formular estrategias y propuesta de implementación de actividades para la gestión de la seguridad operacional, enmarcada en factores humanos y la gestión integral del riesgo, para los procesos de mantenimiento y operación.
- Se elaboró el plan de expansión del área Caldas, Quindío y Risaralda (CQR) para el período 2013 a 2026 que nos indica cómo debe crecer el sistema de distribución para garantizar el suministro de energía a todos los clientes actuales y futuros.
- Se realizaron inversiones cercanas a COP 62 mil millones, confirmando así nuestro compromiso con la expansión, continuidad y calidad del servicio en nuestra área de influencia, estas inversiones fueron orientadas a la reposición de redes, control de pérdidas, automatización del sistema de distribución y expansión del mismo.
- Se destaca la ejecución de dos grandes proyectos de expansión:
 - Proyecto conexión al STN en Subestación Púrnio el cual busca mejorar la confiabilidad del servicio prestado en el oriente de Caldas. Lo anterior sumado a los macroproyectos de nivel nacional que se vienen desarrollando en la zona (Puerto multimodal, Ruta del Sol, habilitación de la vía férrea, nuevo puente sobre el río Magdalena, entre otros).

- Proyecto conexión al STN en Subestación Armenia: Realizado en asocio con la Empresa de Energía del Quindío, cuyo objeto es asegurar la confiabilidad, calidad y economía del suministro de energía eléctrica del área CQR en la zona del Quindío. Estas obras estuvieron listas el 30 de noviembre de 2013, de acuerdo con el plazo otorgado por UPME.

- Se incorporó al sistema 10,802 clientes, los cuales accedieron al programa de Habilitación de Vivienda, invirtiendo COP 800 millones y financiando las obras de conexión a 10 años,

- Se formuló el plan para la mejora de la calidad, realizando estudios tales como falla de transformadores de distribución, falla de medidores, pérdidas técnicas, caracterización de la carga, ubicación óptima de cuadrillas, entre otros.

- Se realizó el montaje y puesta en servicio de reconectores en todos los circuitos de distribución, para ser operados remotamente lo que disminuirá los tiempos de interrupción, así mismo se automatizó todo el sistema eléctrico subterráneo.

- Se logró la reducción del indicador de pérdidas de energía, al ubicar las mismas en 9.29%, por debajo de los niveles reconocidos por el regulador, permitiendo recuperar vía tarifaria el 100% de las pérdidas actuales más un 3% por eficiencia. La gestión en términos de cifras entre diciembre de 2004 y diciembre de 2013 se resumen así:

- El indicador de pérdidas del O.R paso del 23.39% al 9.29%, lo cual representa una reducción de 14.1 puntos porcentuales.

- El valor por punto porcentual reducido en promedio es de COP 7,744 millones.

- La reducción acumulada es de 190.1 GWh-año.

- El valor invertido acumulado es de COP 110,469 millones.

- El valor medio por GWh-año reducido es de COP 581,1 millones.

- Como un aporte a la equidad social y el acceso universal al servicio de energía, con el proyecto CHEC ilumina el campo ampliamos la cobertura total del servicio público, alcanzando un índice de cobertura del 99.57% y esperando obtener a junio del año 2014 una cobertura casi universal del 99.7% de los departamentos de Caldas y Risaralda. Durante el año 2013 se electrificaron 2,865 viviendas con una inversión de COP 16 mil millones.

Negocio de Comercialización y función comercial

- Se lograron eficiencias y soluciones innovadoras en la relación con el cliente que permitieron reducir el costo de servir con ahorros de COP 1,320 millones anuales.

- Se diseñó, desarrolló e implementó la modalidad de facturación en sitio mediante terminales portátiles de lectura e impresoras portátiles para clientes rurales de Caldas y Risaralda, impactando 105,726 clientes rurales logrando disminuir desplazamientos del cliente a las oficinas de las cabeceras municipales a reclamar su factura y entregado una sola factura con más opciones de pago.

- Se diseñó, desarrolló e implementó la modalidad de factura en línea, con la inscripción de 1,344 clientes brindando facilidades de entrega de la factura, consulta y pagos a través de Internet.

- Se amplió la red de recaudo abriendo 559 nuevos puntos de pago en diferentes municipios de Risaralda y Caldas, brindando a los clientes horarios de atención más amplios durante días hábiles, fines de semana y festivos, disminuyendo tiempos de espera y distancias.

- Se capacitaron 9,055 clientes del área urbana que han presentado quejas de alto consumo o alto valor de la factura brindándoles herramientas para tener mayor control de sus

Informe de Sostenibilidad 2013

consumos a partir de temas como: lectura de medidores, uso racional de la energía, comprensión de la factura e ideas de mejoramiento del manejo del servicio de energía.

- Se diseñaron, desarrollaron e implementaron sistemas de seguimiento para la optimización en programación de actividades comerciales de campo, gestionando con técnicas de inteligencia de negocios (Business Intelligence), los datos de las terminales portátiles que se utilizan en dichas actividades.
- Se alcanzaron Ingresos marginales por valor de COP 12 mil millones, correspondientes a ingresos por intereses y comisión del Plan de Financiación Social, servicio de facturación y recaudo en seguros, recaudo a terceros en aseo, alquiler de infraestructura, recaudo y concesiones de alumbrado público y portafolio de servicios técnicos a industria, logrando un incremento del 18% con relación a 2012.
- Se continuó con la consolidación del relacionamiento con los grupos de interés comunidad y clientes, fortaleciendo los temas relevantes en la relación empresa – comunidad – clientes, desde la dimensión social.
- Se impactaron 210,195 personas en acciones de relacionamiento con comunidad y clientes.
- Se atendieron el 90% de las solicitudes requeridas y compromisos realizados con la comunidad y los clientes en los espacios de encuentro comunitario.
- Se logró incrementar el trabajo colaborativo con diferentes áreas de la Empresa para el relacionamiento con la comunidad en el marco de los proyectos técnicos.
- Se contribuyó con la mejora en los indicadores regionales de educación media y superior; desarrollo de competencias para el emprendimiento; así como en el acceso al servicio de energía en la zona rural.

• Desde la educación y acompañamiento social a los proyectos de la Empresa se aportó a la transformación de hábi-

tos por parte de los clientes CHEC en el uso y acceso adecuado del servicio de energía.

- Se invirtió COP 2,053 millones en acciones comunitarias y educativas para el acompañamiento social a la operación de las actividades de generación, distribución y comercialización de energía.
- Se invirtió COP 2,788 millones como recursos de cooperación, a través de alianzas para el desarrollo y la competitividad (apoyo al modelo educativo Escuela Nueva con las Gobernaciones y Comités de Cafeteros de Risaralda y Caldas), logrando que los actores regionales invirtieran una cantidad equivalente, que permitiera la ejecución de proyectos con impacto significativo en los indicadores regionales.

Gestión Administrativa y Financiera

- Se realizó una nueva medición para establecer el nivel de satisfacción de los proveedores frente al servicio que reciben o han recibido, logrando una calificación general de 88.4%, destacándose la amplia publicación de información en medios de comunicación y los temas tratados en las jornadas de relacionamiento convocadas por CHEC.
- Como complemento al proceso de adquisiciones, se implantó el sistema de información para la contratación NEON.
- En Gestión Humana, se hizo uso de todos los modelos operacionales que permitieron la gestión y el desempeño de las personas y de sus competencias; impactando la gestión de cultura, el desarrollo de directivos y el acompañamiento en la asimilación del cambio para la implementación de diferentes programas y proyectos.
- Se llevaron a cabo las etapas de Plan Individual de Desempeño y Desarrollo (PIDD), con participación activa de tutores y tutorados.
- Se trabajó coordinadamente con los negocios en el diseño y enfoque del modelo de gestión de servicios, con miras a desarrollar capacidades organizacionales para la consolidación y el crecimiento como Grupo Empresarial.

• Se registra con orgullo y satisfacción la decisión tomada por el núcleo corporativo de promover a ocho directivos de CHEC a cargos de dirección y confianza en la nueva estructura del Grupo Empresarial EPM.

- En tecnología informática la Empresa se mantuvo en altos estándares de calidad y servicio, a través de los cuales se dio oportuna respuesta a los requerimientos hechos por los diferentes frentes de negocio de la Empresa.
- Desde el área de Finanzas, con la coordinación del núcleo corporativo, se planeó, estructuró e implementó las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF, que ubican la empresa en niveles de categoría mundial.
- Se construyó la herramienta financiera para el seguimiento a la generación de valor, con la cual se puede obtener información cualitativa mensual del comportamiento de cada una las cuentas de ingresos, costos, gastos, inversiones, operación comercial y árbol de rentabilidad.
- Se recibió por parte de la firma calificadora Fitch Ratings, la calificación del riesgo crediticio de la empresa, obteniendo AAA con perspectiva estable para la deuda de largo plazo y F1+ para la deuda de corto plazo; esta calificaciónes son las máximas otorgadas por FITCH en ambas categorías en su escala de calificaciones domésticas y demuestran la solidez financiera de la empresa.
- Se planteó como estrategia la optimización de los costos y gastos, para apalancar la generación de valor para los grupos de interés; concentrando esfuerzos en el diagnóstico, análisis y seguimiento de los costos y gastos de cada uno de los negocios, planteando nuevos inductores de costos, revisando la asignación de las áreas habilitadoras a través de drivers más eficaces y planteando propuestas para lograr el máximo beneficio del egreso.
- Se ejecutaron inversiones por valor de COP 69,360 millones, un 97.27% del valor estimado para el año, invertidos en la cadena productiva de generación y distribución de energía, las cuales se registran como las más altas ejecutadas hasta el momento.



- Se obtienen los mejores resultados económicos marcando un hito histórico para la CHEC:
 - Incrementando el margen EBITDA en ocho puntos porcentuales en relación con el año 2012, situándolo en un valor del 29.97%, EBITDA de COP 142 mil millones y una utilidad neta que pasó de COP 67 mil millones en el 2012 a COP 76 mil millones.
 - Los resultados económicos registran una generación de valor económico agregado EVA de COP 37 mil millones, reflejando puntualmente el cumplimiento a las partes interesadas como proveedores, acreedores, contratistas empleados, entidades gubernamentales, entidades financieras, DIAN, accionistas, y aportando al crecimiento de la economía regional.
 - La rentabilidad sobre el capital empleado operativo de 20.53% demuestra un buen uso y beneficio de la infraestructura
 - El margen operacional de 21.78% indica la gestión positiva en la operación de negocio
 - El margen neto de 16.11% permite registrar un adecuado retorno a disposición de los inversionistas a través de su participación accionaria en CHEC.

Logros destacados por Grupo de interés:

DUEÑOS

El compromiso mutuo entre CHEC y sus dueños está encaminado a asegurar la sostenibilidad económica, social y ambiental, incrementando el valor de empresa.

- Los resultados económicos registran una generación de valor económico agregado

EVA de COP 37 mil millones.

- Incremento del margen EBITDA en 8 puntos porcentuales en relación con el año 2012, situándolo en un valor del 29.97%.
- EBITDA de COP 142 mil millones y una utilidad neta que pasó de COP 67 mil millones en el 2012 a COP 76 mil millones.
- Evaluación satisfactoria de la Junta Directiva, del sistema de control interno y la gestión integral de riesgos.
- La Junta Directiva, realizó evaluación de la gestión a los principales ejecutivos de CHEC, con base en los resultados de los indicadores del Cuadro de Mando Integral, destacándose una gestión muy satisfactoria.
- El buen desempeño de la junta directiva se reflejó a partir de: el abordaje del 100% de los temas tratados en la Junta directiva, el cumplimiento a cabalidad de los cronogramas de reunión y trabajo, y la participación efectiva de sus miembros manteniendo el cuórum deliberatorio y decisorio.

PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

El relacionamiento con los proveedores y contratistas está orientado a construir y mantener relaciones de confianza y mutuo beneficio.

- Se mantuvo el relacionamiento con 565 contratistas.
- Se realizaron 377 contratos por valor de COP 79,288 millones con un impacto del 63% en contratistas del nivel nacional y el 37% en la contratación regional.
- 2,199 empleos generados en trabajadores de contratistas.
- Implementación sistema de información para la contratación NEON.
- Promulgación del principio responsable en la contratación.

- Promulgación de directriz de transparencia en regalos.
- Realización de jornadas de comunicación de la gerencia con proveedores y contratistas, y a su vez con trabajadores de contratistas en las áreas de influencia de CHEC.
- Porcentaje de satisfacción de 88.4% en la evaluación de satisfacción de proveedores y contratistas.
- Se definió tabla de viáticos para estandarización en los contratos de comercial y distribución de energía.
- Capacitación a trabajadores de contratistas de los negocios de transmisión y distribución de energía y de comercialización, en aspectos de salud y seguridad y orientación al servicio.
- Revisión y evaluación de aspectos ambientales y de salud y seguridad en el trabajo en los términos de referencia que hacen parte de los contratos.
- Adaptación de metodología EPM para análisis de riesgos en los contratos y capacitación a interventores.
- Acompañamiento a interventores por parte de salud ocupacional en contratos críticos identificados, para el manejo de los temas relacionados con seguridad y salud en el trabajo.
- Se realizó un encuentro con proveedores y trabajadores en salud ocupacional.

CLIENTES

El compromiso con los clientes apunta a entregar productos y servicios con calidad que satisfagan sus necesidades y contribuyan a su crecimiento y desarrollo.

- 11,927 personas con acceso al servicio de energía a partir de la implementación de

Informe de Sostenibilidad 2013

programas encaminados a la universalización del servicio CHEC Ilumina el Campo, Habilitación Vivienda (HV) y Conexión A bordo de Red (ABR), para un total de 2,945 viviendas.

- 6,222 familias de Caldas y Risaralda beneficiadas con el programa de financiación social, otorgando créditos por COP 8,815 millones con la tasa de interés más baja del mercado.
- 105,726 Clientes beneficiados con el programa Facturación Rural en Sitio, 1,344 clientes inscritos en Facturación en Línea y 9.055 Clientes participantes en el programa gestiona tu consumo.
- Incremento de puntos de pago de 70 a 559 en 23 municipios y corregimientos, impactando el 93% de los clientes.
- 66,288 clientes que participaron en programas de educativos relacionados con el servicio de energía.
- Realización de dos Ferias Técnico Comerciales en los municipios de Manizales y Pereira, dirigidas a clientes no regulados, industriales y comerciales de CHEC, con el involucramiento de clientes y proveedores en el desarrollo de las mismas y la realización de jornadas de capacitación en riesgo eléctrico.
- Disminución del tiempo promedio de respuesta para los requerimientos que presentan los clientes de 5.98 días en 2012 a 5.93 en 2013.
- Disminución de reclamos presentados por los clientes de 1,122 en 2012 a 792 en 2013, lo que demuestra avances significativos en la calidad de prestación del servicio.

COMUNIDAD

El compromiso con este grupo de interés es contribuir al desarrollo económico, social y ambiental de las comunidades impactadas por CHEC, en un marco de corresponsabilidad.

- Un total de 210,195 personas impactadas con una inversión total de COP 4,841 millones en el desarrollo de programas educativos y de relacionamiento con el grupo de interés comunidad, dentro de las cuales destacamos:
- Aporte COP 2,788 millones en convenios de cooperación y alianzas para el desarrollo de programas encaminados al desarrollo de territorios sostenibles, en temas de educación, construcción de paz, derechos humanos y fortalecimiento del emprendimiento, logrando con ello:
 - ü Ampliación de 18 ciclos de educación media en la zona rural beneficiando a aproximadamente 1,000 jóvenes permitiéndoles la continuación de sus estudios de bachillerato y promoviendo la realización de estudios superiores.
 - ü Certificación de 3,056 Jóvenes en Competencias Laborales relacionadas con el sector Agroindustrial, de acuerdo a las necesidades del Paisaje Cultural Cafetero.
 - ü 1,446 jóvenes de 34 municipios, vinculados a programas técnicos y 103 jóvenes a programas tecnológicos, en programas de formación agropecuaria, agroindustrial, pecuaria, cafetera, producción de alimentos entre otros.
 - ü Cinco nuevos propietarios cafeteros que acceden a compra de tierra a través del Proyecto Educación para la Competitividad y del Banco Agrario.
 - ü Contribución a la formación y el fortalecimiento del tema DDHH y paz en el Oriente Caldense, a través de la Gestión del Programa de Paz para el Magdalena Centro.
 - ü 71 instituciones educativas de los municipios de Caldas y Risaralda, en pro-

grama piloto de fortalecimiento para la Cultura de Emprendimiento, beneficiando a 217 docentes y aproximadamente 68,435 estudiantes de todos los niveles educativos.

- 19,875 personas de las comunidades aledañas a las cuencas y plantas de generación capacitadas en prácticas socioambientales a partir de una inversión de COP 422 millones.
- 5,438 líderes comunitarios y representantes de clientes participantes en escenarios de relacionamiento y capacitación.
- COP 1,541 millones invertidos en espacios de diálogo y relacionamiento con comunidades, impactando 66,288 personas, cubriendo 40 municipios, seis veredas, 19 corregimientos y un resguardo indígena
- 1,769 solicitudes atendidas a partir de compromisos con las comunidades, dando respuesta al 90% de los compromisos adquiridos.
- Implementación de estrategias de comunicación para el desarrollo

TRABAJADORES

Con este grupo de interés la Empresa se encuentra comprometida a promover el bienestar y una adecuada experiencia de vida laboral.

- COP 4,630 millones entregados en beneficios a los trabajadores CHEC, los cuales fueron utilizados por el 81% de los trabajadores.
- El 65% de los trabajadores pertenecen a organizaciones sindicales.
- 70 horas de capacitación recibió en promedio cada trabajador de CHEC en 2013.
- COP 1,075 millones invertidas como apoyo a la educación formal y no formal de los trabajadores.
- Incremento del 142% en estudios de formación avanzado subsidiados por la empresa con respecto al año anterior.



- 1,637 personas entre trabajadores y sus familias beneficiados con iniciativas de desarrollo humano y cultural.
- Incorporación proyectos relacionados con el año de la salud y seguridad ocupacional: Tareas de alto riesgo, elementos de protección personal, planes de emergencias, inspecciones de seguridad, programa de medicina preventiva y del trabajo.
- Puesta en marcha de campaña de Valores CHEC responsabilidad, respeto, honestidad y servicio.
- Se realizó estudio de riesgo psicosocial y se inició plan de análisis con los resultados de calidad de vida.
- Se evaluó el desempeño del 98.63% de los trabajadores.
- Diseño e implementación del centro de desarrollo de competencias, para los trabajadores.
- Se dio el inicio del proceso de negociación de la convención colectiva de trabajo, llevándose a cabo todas las etapas del proceso; se resalta la imposibilidad de haber logrado la negociación de la convención colectiva con el sindicato a pesar de haberse mantenido un dialogo abierto y de cumplir con la etapa de arreglo directo, el tribunal de arbitramento no logró conformarse y el sindicato termina el año retirando su pliego de peticiones, se espera en el 2014 llegar a un acuerdo entre las partes.

ESTADO

CHEC asume el compromiso de dinamizar la gestión eficiente y responsable del servicio público de energía en cumplimiento de la finalidad social del estado.

- COP 2,587 millones pagados a municipios y corporaciones ambientales por concepto de transferencias de ley 99 para ser destinados a inversiones en medioambiente.

- COP 45,953 millones pagados por impuestos y contribuciones a entidades de orden nacional, departamental y municipal.
- Se consolidó el proyecto “Pactos por la cuenca del río Chinchiná” donde la participación de CHEC aportó a la conformación de un modelo de gestión intersectorial donde confluyen el sector público, el sector privado y la sociedad civil; integrando recursos técnicos, logísticos y financieros para el desarrollo sostenible del territorio.
- En el marco del proyecto Pactos por la cuenca CHEC participo en la conformación del consejo regional de cuenca conformado por actores públicos y privados de los municipios de Villamaría, Neira, Chinchiná, Palestina y Manizales, según lo establece el Decreto 1640 de 2012 y la Resolución 509 de 2013.
- Se adoptó y publico la política de protección de datos personales en cumplimiento de lo dispuesto por la Ley 1581 de 2012 y el decreto 1377 de 2013; La política desarrolla los lineamientos de seguridad de la información para el tratamiento de datos personales de quienes conforman los grupos de interés de la compañía.
- Participamos de manera voluntaria en la Medición de Transparencia Empresarial, la cual tiene como objetivo monitorear y evaluar mecanismos y políticas de transparencia empresarial, incrementando en 7 puntos la calificación obtenida en el año 2012 obteniendo para el año 2013 una calificación general de 87 puntos.
- Se implementaron estrategias de comunicación y divulgación de la Línea Ética como mecanismo de denuncia para los grupos de interés de CHEC.
- Se realizaron aportes por valor de COP 16,758 millones en el marco de alianzas gubernamentales para proyectos de electrificación rural (CHEC ilumina el Campo) y apoyo a la educación rural (Educación para la competitividad).

COMPETIDORES Y COLEGAS

Es compromiso de CHEC con este grupo de interés desarrollar interacciones de colaboración y sana competencia basadas en la generación de confianza.

- COP 6,311 millones aportados por entidades públicas y privadas para iniciativas CHEC, encaminadas al desarrollo de la región.
- COP 90 millones aportados por CHEC en convenios de colaboración con Gremios y cámaras de comercio de la región para impulsar iniciativas encaminadas a fomentar la productividad y competitividad del entorno.
- Participación como representantes e integrantes en 20 iniciativas y organizaciones que representan alianzas público privadas; y que impulsan diferentes iniciativas encaminadas al desarrollo económico, social y ambiental de la región, aportando un total de COP 920 millones.

GESTIÓN AMBIENTAL INTEGRAL

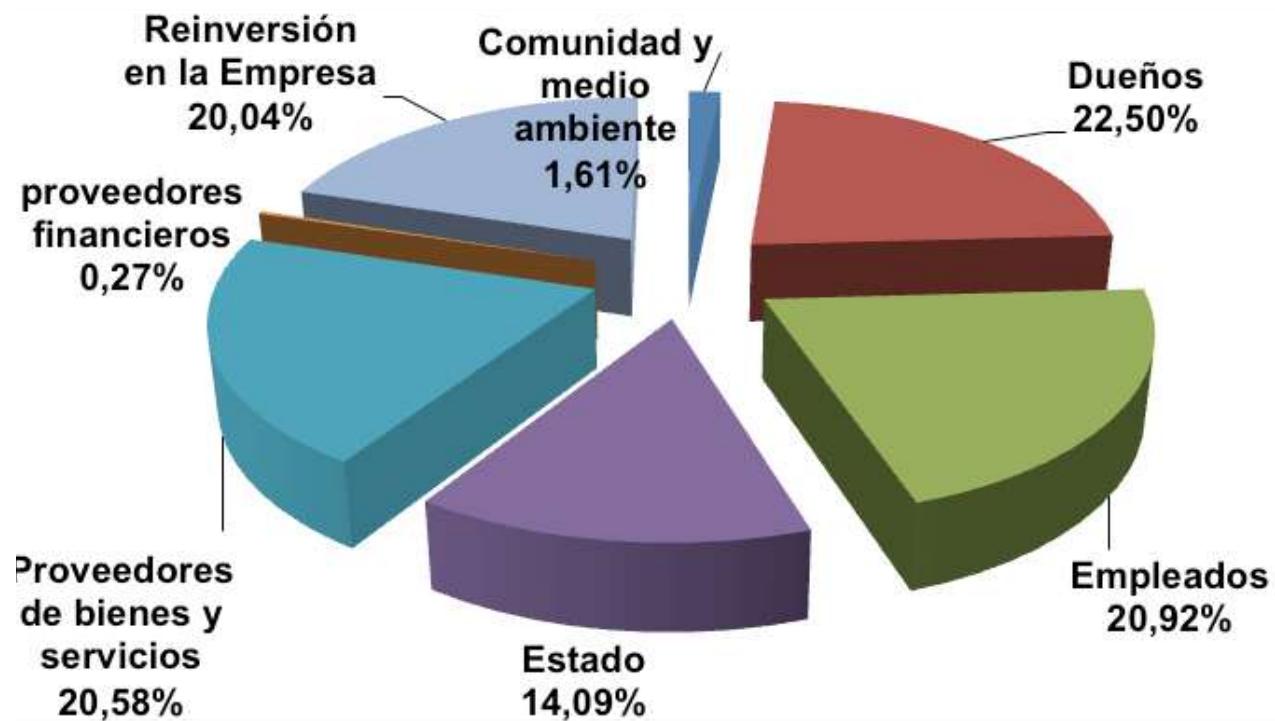
- Aporte CHEC para la gestión ambiental integral por valor de COP 3,318 millones.
- Se adquirieron 1,420 hectáreas al interior del Parque Nevados y en conexión con la reserva forestal CHEC, en convenio con la Gobernación de Caldas.
- Se contrató la construcción del Malecón del Embalse Camedguadua en el municipio de Chinchiná.
- Instalación de estaciones telemétricas para mejorar los criterios de operación y satisfacer los requerimientos ambientales mediante el registro de caudales ecológicos o de garantía ambiental en tiempo real.
- Bajo el convenio con la Fundación Ecológica Cafetera, se incluyó además de la vigilancia y control, reforestación, mante-

Informe de
Sostenibilidad 2013

nimiento y asesoría técnica para el manejo de los bosques, la caracterización de la fauna existente en los predios CHEC y la capacitación, sensibilización ambiental de nuestros grupos de interés, mediante recorridos programados por los senderos.

- Se actualizó el censo de aves en los bosques CHEC, los cuales reportan en 2013 un total de 446 especies, 238 en la reserva y las restantes en las demás áreas.
- Se realizaron acciones de sensibilización ambiental con la participación de 5,000 visitantes a senderos ecológicos.
- Participación en el acuerdo marco Pactos por la Cuenca, en el cual mediante la firma de un acuerdo de voluntades entre 23 instituciones, hoy se consolida el principal hito de gestión ambiental integral que se viene realizando en una cuenca y que se ha convertido en referente a nivel regional, nacional e internacional.

Valor generado y distribuido a los Grupos de Interés CHEC 2013





Parametros del Informe

REPORTE DEL PERFIL

Desde hace varios años CHEC realizaba en el marco de su reporte empresarial un informe de tipo anual denominado “Informe de Gestión”; esta vez y en relación con el año 2013, CHEC presenta su primer memoria de sostenibilidad en la opción “Esencial” elaborada bajo las directrices metodológicas propuestas por Global Reporting Initiative (GRI) en su “Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad G4” publicada por esta Organización; y con el acompañamiento del núcleo corporativo del Grupo Empresarial EPM a través de la Gerencia de Desarrollo Sostenible.

La periodicidad establecida para la elaboración de las memorias de sostenibilidad de CHEC es de carácter anual, por tal razón este primer informe de sostenibilidad corresponde al período comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2013.

El Informe de Sostenibilidad de CHEC se presenta conjuntamente con el Informe Financiero en la sesión de la Asamblea Ordinaria de Accionistas de cada año, con lo cual se da inicio al proceso de distribución y comunicación a los grupos de interés y a la sociedad en general.

Este informe fue elaborado en conjunto por la Unidad de Planeación, la Unidad de Comunicaciones y con la participación de diferentes áreas de la organización responsables del relacionamiento con los grupos de interés y conocedoras de la gestión empresarial.

En relación con la verificación externa de la memoria de sostenibilidad, CHEC para este primer informe no realizará una revisión externa de los componentes de la memoria relacionado con los indicadores G4, en ese sentido el proceso de verificación y validación de la memoria se hace a partir del esquema metodológico definido para la recolección de información, donde los profesionales denominados como responsables validadores y responsables de grupos de interés, así como los consolidadores de información, garantizan que la información reportada responde a los principios para determinar el contenido y calidad de la memoria.

Para algunos aspectos de información reportada, se cuenta con proveedores externos certificados, que en términos legales y de transparencia realizan verificación de información financiera y por la naturaleza jurídica de la organización desde los entes de control del estado se obtiene verificación en el marco de la “Rendición de la cuenta a la Contraloría General de Medellín” con la cual se verifican aspectos económicos, sociales, ambientales, administrativos y legales, al igual que la Revisoría Fiscal ejercida por la Firma DELOITTE a través de su dictamen entregado a la empresa con fecha 7 de febrero de 2014, entre otros.

INFORMACIÓN DE CONTACTO:

COMUNICACIONES@CHEC.COM.CO

GERENCIACHEC@CHEC.COM.CO

TEL FONOS: (+57) 8899000 EXT: 1575 - 1134



los principios para determinar el contenido y calidad de la memoria.





*Alineaciones GRI,
Pacto Global,
Objetivos del Milenio,
CMI*



COMPONENTE	ASPECTO	INDICADOR	
CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	ESTRATEGIA Y ANÁLISIS	G4-1	Declaración del responsable principal de las
	Perfil de la Organización	G4-3	Nombre de la organización
		G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes
		G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización
		G4-6	Países donde opera la organización
		G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma
		G4-8	Mercados que cubre
		G4-9	Tamaño de la organización, indicando
		G4 Sectorial	Información Contratistas
		G4-10	Información Trabajadores
		Incorporaciones G4 Sectorial	Porcentaje de los empleados del contratista colectivo, acuerdos de negociación por país
		G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio
		G4-12	Cadena de suministro de la organización
		G4-13	Cambios significativo que haya tenido lugar en la estructura organizacional o la cadena de suministro de la organización
		G4-14	Principio de precaución
		G4-15	Cartas, principios u otras iniciativas externas adoptadas
		EU 1	Capacidad instalada
		EU 2	Producción neta de energía desglosado por país
		EU 3	Número de cuentas de clientes, institucional y personal
		EU 4	Longitud de líneas de transmisión y distribución
		EU 5	Asignación de derechos de emisión de CO2
	G4-16	Asociaciones y las organizaciones de promoción	
	Aspectos materiales y Cobertura	G4-17	Entidades que figuran en los estados financieros
		G4-18	Proceso para determinar el contenido de la memoria
		G4-19	Aspectos materiales o relevantes que se identifican
		G4-20	Cobertura de cada aspecto material dentro y fuera de la organización
		G4-21	Límite de los Aspectos materiales o relevantes
		G4-22	Consecuencias de las reexpresiones de la información
		G4-23	Cambios significativos en el alcance y la cobertura
	Participación de los grupos de interés	G4-24	Lista de los grupos de interés vinculados a la organización
		G4-25	Bases para la elección de los grupos de interés
		G4-26	Enfoque de la organización sobre la participación
		G4-27	Cuestiones y problemas clave han surgido a
	Perfil de la memoria	G4-28	Periodo objeto de la memoria
G4-29		Fecha de la última memoria	
G4-30		Ciclo de presentación de memorias	
G4-31		Punto de contacto para solventar las dudas	
G4-32		Opción de reporte G4	
G4-33		Política y las prácticas vigentes de la Organización	
Gobierno	G4-34	Estructura de gobierno de la Organización	
Ética e integridad	G4-56	Valores y principios de la Organización	

CONTENIDOS A REPORTAR	CLASIFICACIÓN DEL INDICADOR	UBICACIÓN EN EL INFORME
decisiones de la Organización	PERFIL	Introducción Informe a la Asamblea General de Accionistas de CHEC 2013 Logros destacados
	PERFIL	Perfil de la organización
tes	PERFIL	Perfil de la organización
e la organización.	PERFIL	Perfil de la organización
	PERFIL	Perfil de la organización
rma jurídica	PERFIL	Perfil de la organización
	PERFIL	Perfil de la organización
	PERFIL	Perfil de la organización
	SECTORIAL	Perfil de la organización
	PERFIL	Perfil de la organización
que trabajan para la organización informante y que son cubiertos por un convenio o régimen regulatorio	SECTORIAL	Perfil de la Organización
venios colectivos	PERFIL	Perfil de la organización
	PERFIL	Perfil de la Organización
durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad ac-	PERFIL	Perfil de la Organización
anización	PERFIL	Perfil de la Organización
as de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha	PERFIL	Perfil de la Organización
	SECTORIAL	Perfil de la Organización
fuentes primarias y régimen regulatorio.	SECTORIAL	Perfil de la Organización
es y comerciales industriales residenciales.	SECTORIAL	Perfil de la Organización
ción por encima y subterráneas por régimen regulatorio.	SECTORIAL	Perfil de la Organización
e o equivalente, desglosado por marco el comercio de carbono.	SECTORIAL	Por los mercados donde opera CHEC, este indicador no es material. En Colombia no existe un mercado regulado que restrinja las emisiones de CO2 por ser un país con un bajo aporte a emisiones de gases efecto Invernadero.
ción nacional o internacional a las que la organización pertenece	PERFIL	Perfil de la Organización
eros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes.	PERFIL	Temas relevantes y participación de los grupos de interés Desempeño Económico
memoria	PERFIL	Temas relevantes y participación de los grupos de interés
ntificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria	PERFIL	Temas relevantes y participación de los grupos de interés
y fuera de la Organización	PERFIL	Temas relevantes y participación de los grupos de interés
s	PERFIL	Temas relevantes y participación de los grupos de interés
información de memorias anteriores y sus causas	PERFIL	Temas relevantes y participación de los grupos de interés
apertura de los aspectos con respecto a memorias anteriores	PERFIL	Temas relevantes y participación de los grupos de interés
a Organización	PERFIL	Temas relevantes y participación de los grupos de interés
rés con los que se trabaja	PERFIL	Temas relevantes y participación de los grupos de interés
ación de los grupos de interés	PERFIL	Temas relevantes y participación de los grupos de interés
raíz de la Participación de los grupos de interés	PERFIL	Temas relevantes y participación de los grupos de interés
	PERFIL	Parámetros del informe
	PERFIL	Parámetros del informe
	PERFIL	Parámetros del informe
que puedan surgir sobre el contenido de la memoria	PERFIL	Parámetros del informe
	PERFIL	Parámetros del informe
zación con respecto a la verificación externa de la memoria	PERFIL	Parámetros del informe
	PERFIL	Informe a la Asamblea general de accionistas de CHEC 2013 Perfil de la Organización Cumplimiento de la normatividad y acciones para garantizar la confianza y la transparencia
	PERFIL	Perspectiva

DIMENSIÓN ECONÓMICA GRI-G4

COMPONENTE	ASPECTO	INDICADOR	CONTENIDOS A REPORTAR
DIMENSIÓN ECONÓMICA	Sectorial Económico	GMA Disponibilidad y Fiabilidad	Enfoque de gestión para asegurar la disponibilidad de electricidad a corto y largo plazo y la fiabilidad.
		GMA Gestión de la Demanda	Programas de gestión de la demanda, incluyendo programas residenciales, comerciales, institucionales e industriales.
		GMA De Investigación y Desarrollo	Investigación y desarrollo de la actividad y el gasto destinado a proporcionar electricidad fiable y la promoción del desarrollo sostenible.
		EU 9	Provisiones para el desmantelamiento de centrales nucleares.
	Desempeño económico	G4-EC1 Valor económico directo generado y distribuido	Ingresos
			Costos Operativos
			Sueldos y beneficios a empleados
			Pago intereses (Proveedor bancos)
			Impuestos
			Inversiones en comunidad
			Inversiones y dividendos
		G4-EC2	Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático
		G4-EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones	Jubilados
			Pagos a Jubilados
		G4-EC4 Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno	Alivios tributarios
			Subsidios (FOES)
			Aportes para I y D
	Exenciones legales		
	Asistencia financiera créditos exportación es		
	Incentivos financieros		
	G4-EC4	Beneficios financieros de otros gobiernos	
	Presencia en el mercado	G4-EC5	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.
		G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.
Consecuencias económicas indirectas	G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.	
	G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.	
Prácticas de adquisición	G4-EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	
Sectorial Económico	EU 10	Capacidad planificada contra la demanda de electricidad proyectada en el largo plazo, desglosada por fuente de energía y régimen regulatorio.	
	EU 11	Eficiencia de generación media de las centrales térmicas, por fuente de energía y régimen regulatorio.	
	EU 12	Las pérdidas de transmisión y distribución como porcentaje de la energía total	

CLASIFICACIÓN DEL INDICADOR	UNIDAD	2012	2013	UBICACIÓN EN EL INFORME
SECTORIAL	Ver tema(s) relevante(s): Calidad del suministro de energía Inversión social y ambiental y alianzas para el desarrollo y la Competitividad en el marco de la RSE Desempeño económico			
SECTORIAL				
SECTORIAL				
NO ES MATERIAL	Este indicador no se reporta porque no es material para CHEC. CHEC no cuenta con centrales nucleares.			
MATERIAL	COP millones	489.917	473.824	Ver tema relevante: Desempeño Económico
	COP millones	341.360	286.391	
	COP millones	58.142	69.780	
	COP millones	40	34	
	COP millones	32.701	38.589	
	COP millones	4.650	4.842	
	COP millones	61.856	74.695	
NO ES MATERIAL	N/R	N/R	N/R	N/R
MATERIAL	Número de Jubilados	943	927	Ver tema relevante: Desempeño Económico
	COP millones	10317,2342	9508,934167	
MATERIAL	N/R	N/R	N/R	Ver tema relevante: Desempeño Económico
	COP millones	101,782053	106,705614	
	COP millones	N/R	N/R	
NO ES MATERIAL	N/R	N/R	N/R	
NO ES MATERIAL	N/R	N/R	N/R	
NO ES MATERIAL	N/R	N/R	N/R	
NO ES MATERIAL	N/R	N/R	N/R	
MATERIAL	Ver tema relevante: Bienestar de los trabajadores			
NO MATERIAL	Porcentaje	0	0	Ver tema relevante: Bienestar de los trabajadores
MATERIAL	Ver tema(s) relevante(s): Informe a la Asamblea General de Accionistas Calidad del suministro de energía Desempeño económico			
	Ver tema(s) relevante(s): Informe a la Asamblea General de Accionistas Calidad del suministro de energía Desempeño económico			
MATERIAL	Porcentaje	N/R	18	Ver Perfil de la Organización
SECTORIAL	Ver tema(s) relevante(s): Informe a la Asamblea General de Accionistas Contratación responsable Desempeño económico			
SECTORIAL				
SECTORIAL				

DESEMPEÑO SOCIAL- RESPONSABILIDAD DEL PRODUCTO

COMPONENTE	ASPECTO	INDICADOR	CONTENIDOS A REPORTAR	CLASIFICACION INDICADOR
DIMENSIÓN SOCIAL SUB-CATEGORÍA: RESPONSABILIDAD DEL PRODUCTO	Salud y seguridad de los clientes	G4-DMA Salud y seguridad en el cliente	Planificación, Recursos, Generación, Transmisión, Distribución, Uso	SECTOR
		G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras	MATERIA
		EU25	Número de lesiones y muertes en el público que involucre activos de la empresa.	SECTOR
		G4-DMA Acceso	Los programas, incluidos los realizados en asociación con el gobierno, para mejorar o mantener el acceso a los servicios de electricidad y de atención al cliente.	SECTOR
		EU26	Porcentaje de población sin servicio en las áreas de distribución o de servicio autorizados.	SECTOR
		EU 27	Número de desconexiones residenciales por falta de pago.	SECTOR
		EU28	Frecuencia de corte de energía.	SECTOR
		EU29	Tiempo medio de interrupción de la energía .	SECTOR
		EU30	Promedio factor de disponibilidad de la planta.	SECTOR
		G4-DMA Provisión de Información	Prácticas de lengua dirección, bajo nivel de alfabetización cultural y las barreras relacionadas con la discapacidad para el acceso y la seguridad usando los servicios de electricidad y de atención al cliente.	SECTOR
		G4-PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad.	MATERIA
	Etiquetado de los productos y servicios	G4-PR3	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios.	MATERIA
		G4-PR4	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios	MATERIA
		G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	MATERIA
	Comunicaciones de Mercadotecnia	G4-PR6	Venta de productos prohibidos o en litigio	MATERIA
		G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de las normativas y los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia	MATERIA
	Privacidad de los clientes	G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	MATERIA
Cumplimiento regulatorio	G4-PR9	Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios	MATERIA	

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	ALCANCE DEL INDICADOR	UNIDAD	2012	2013	UBICACIÓN EN EL INFORME
INDICADOR		Ver tema relevante: Seguridad Eléctrica, salud y bienestar en el trabajo. Gestión Ambiental Integral • Cumplimiento de la normatividad y acciones para garantizar la confianza y la transparencia			
INDICADOR	TOTAL	Porcentaje	100	100	Ver tema relevante: Seguridad Eléctrica, salud y bienestar en el trabajo.
INDICADOR	TOTAL	Número	13	10	Ver tema relevante: Seguridad Eléctrica, salud y bienestar en el trabajo.
INDICADOR	TOTAL	Tema relevante: Inversión social y ambiental y alianzas para el desarrollo y la Competitividad en el marco de la RSE			
INDICADOR	TOTAL: Área urbana	Porcentaje	0	0	Tema relevante: Inversión social y ambiental y alianzas para el desarrollo y la Competitividad en el marco de la RSE
	TOTAL: Área Rural	Porcentaje	0,82	0,47	
INDICADOR	Tema relevante: Esquemas de atención al cliente				
INDICADOR	TOTAL	Frecuencia (SAIFI = Frecuencia media de interrupciones por cliente, por año.) Número de veces / Año	48	43	Tema relevante: Calidad del suministro de energía
INDICADOR	TOTAL	Tiempo (SAIDI = Tiempo total promedio de interrupción por cliente, por año.) Horas/Año	36	31	
INDICADOR	TOTAL	Tema relevante: Calidad del suministro de energía			
INDICADOR	TOTAL	Ver tema relevante: Comunicación oportuna veraz y transparente con todos los grupos de interés			
INDICADOR	TOTAL	En 2013 CHEC no genero incidentes derivadas del incumplimiento de la normatividad o legislación asociada a la seguridad de productos y servicios			Ver tema relevante: Seguridad Eléctrica, salud y bienestar en el trabajo.
INDICADOR	TOTAL	Ver tema relevante: Calidad en la facturación			
INDICADOR	TOTAL	En 2013 CHEC no incurrio en casos por incumplimiento de la normatividad o legislación asociada a la información y etiquetado de productos y servicios			Ver tema relevante: • Cumplimiento de la normatividad y acciones para garantizar la confianza y la transparencia
INDICADOR	TOTAL	Ver tema relevante: Esquemas de atención al cliente			
INDICADOR	TOTAL	Ver tema relevante: Cumplimiento de la Normatividad			
INDICADOR	TOTAL	En 2013 CHEC no incurrió en casos por incumplimiento de la normatividad o legislación asociada a la mercadotecnia y Marketing			Ver tema relevante: Cumplimiento de la Normatividad
INDICADOR	TOTAL	En 2013 CHEC no incurrió en reclamaciones por incumplimiento de la normatividad o legislación asociada a la privacidad de los clientes			Ver tema relevante: Cumplimiento de la Normatividad
INDICADOR	TOTAL	COP Millones	22,2	En 2013 CHEC no incurrió en multas por incumplimiento de la normatividad o legislación asociada al suministro y uso del servicio de energía	Ver tema relevante: • Cumplimiento de la normatividad y acciones para garantizar la confianza y la transparencia

DESEMPEÑO SOCIAL- PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DECENTE

COMPONENTE	ASPECTO	INDICADOR	CONTENIDOS A REPORTAR
DIMENSIÓN SOCIAL SUB-CATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DECENTE	Empleo	GMA (Antes EU14)	Programas y procesos para asegurar la disponibilidad de una mano de obra cualificada
		EU 15	Porcentaje de empleados con derecho a jubilarse en los próximos 5 y 10 años
		GMA (Antes EU 16)	Las políticas y los requisitos relativos a la salud y seguridad de los empleados y los contratistas.
		G4-LA1	Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por
		G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.
		EU17	Días trabajados por los empleados de contratistas y subcontratistas.
		EU18	Porcentaje de empleados de contratistas y subcontratistas que hayan recibido una formación pertinente
		G4-LA3	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad
	Relaciones entre los trabajadores y la dirección	G4-LA4	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los
	Salud y seguridad en el trabajo	G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud de los trabajadores y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad
		G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de accidentes relacionados con el trabajo por región y por sexo.
		G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedades
		G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.
	Capacitación y educación	G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo
		G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomentan la empleabilidad y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.
		G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño, desglosado por sexo y por categoría profesional.
	Diversidad e igualdad de oportunidades	G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categorías de pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.
	Igualdad de retribución entre mujeres y hombres	G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categorías de actividad.
	Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores	G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios mínimos establecidos
		G4-LA15 Impactos significativos, reales y potenciales, de las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto	Número de proveedores cuyo impacto en las prácticas laborales se ha evaluado
Proveedores tienen impactos negativos significativos reales y potenciales sobre			
Impactos negativos significativos reales y potenciales se han descubierto en la cadena de suministro.			
Porcentaje de proveedores con impactos negativos significativos reales y potenciales con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación.			
Porcentaje de proveedores con impactos negativos significativos reales y potenciales con los cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación			
Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales	G4-LA16 Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	Número total de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado formalmente durante el periodo objeto de la memoria.	
		Reclamaciones: ¿¿ se abordaron en el periodo objeto de la memoria; ¿¿ se resolvieron en dicho periodo.	
		Número total de reclamaciones sobre prácticas laborales que se presentaron durante el periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.	

	CLASIFICACIÓN DEL INDICADOR	ALCANCE DEL INDICADOR	UNIDAD	2012	2013	UBICACIÓN EN EL INFORME
a.	SECTORIAL	TOTAL	Ver tema relevante: Bienestar de los trabajadores y sus familias			
	SECTORIAL	TOTAL	Ver tema relevante: Bienestar de los trabajadores y sus familias			
empleados de contratistas y sub-	SECTORIAL	TOTAL	Ver tema relevante: Seguridad Eléctrica, salud y bienestar en el trabajo.			
por grupo etario, sexo y región	MATERIAL	TOTAL	Ver tema relevante: Contratación Responsable			
los empleados temporales o de	MATERIAL	TOTAL	Ver tema relevante: Bienestar de los trabajadores y sus familias			
	SECTORIAL	TOTAL	Ver tema relevante: Contratación Responsable			
formación de salud y seguridad	SECTORIAL	TOTAL	Ver tema relevante: Seguridad Eléctrica, salud y bienestar en el trabajo.			
rnidad, desglosados por sexo.	MATERIAL	TOTAL	Ver tema relevante: Bienestar de los trabajadores y sus familias			
s convenios colectivos.	MATERIAL	TOTAL	Ver tema relevante: Bienestar de los trabajadores y sus familias			
salud conjuntos para dirección seguridad y salud laboral	MATERIAL	TOTAL	Porcentaje	100	100	Ver tema relevante: Seguridad Eléctrica, salud y bienestar en el trabajo
mero de víctimas mortales rela-	MATERIAL	TOTAL	Ver tema relevante: Seguridad Eléctrica, salud y bienestar en el trabajo			
medad.	MATERIAL	TOTAL	Ver tema relevante: Seguridad Eléctrica, salud y bienestar en el trabajo.			
	MATERIAL	TOTAL	Ver tema relevante: Bienestar de los trabajadores y sus familias			
o y por categoría laboral.	MATERIAL	TOTAL	Ver tema relevante: Bienestar de los trabajadores y sus familias			
leabilidad de los trabajadores	MATERIAL	TOTAL	Ver tema relevante: Bienestar de los trabajadores y sus familias			
y de desarrollo profesional,	MATERIAL	TOTAL	Porcentaje	94	92	Ver tema relevante: Bienestar de los trabajadores y sus familias
ría profesional y sexo, edad,	MATERIAL		Ver tema relevante: Bienestar de los trabajadores y sus familias			
desglosado por ubicaciones	MATERIAL	TOTAL	Ver tema relevante: Bienestar de los trabajadores y sus familias			
relativos a las prácticas labo-	MATERIAL	TOTAL	Porcentaje	100	100	Ver tema relevante: Contratación Responsable
.	MATERIAL	TOTAL	Número	555	565	Ver tema relevante: Contratación Responsable
e las prácticas laborales.	MATERIAL	TOTAL	Número	N/R	33	Ver tema relevante: Contratación Responsable
las prácticas laborales de la	MATERIAL	TOTAL	Ver tema relevante: Contratación Responsable			
nciales en las prácticas labo-	MATERIAL	TOTAL	Porcentaje	N/R	9	Ver tema relevante: Contratación Responsable
nciales en las prácticas labo- ón, y explique las razones.	MATERIAL	TOTAL	Porcentaje	N/R	0	Ver tema relevante: Contratación Responsable
o a través de los mecanismos	MATERIAL	TOTAL	Número	N/R	7	Ver tema relevante: Bienestar de los trabajadores y sus familias
olvieron en el periodo objeto	MATERIAL	TOTAL	Número	N/R	4	Ver tema relevante: Bienestar de los trabajadores y sus familias
ntes del periodo objeto de la	MATERIAL	TOTAL	Número	N/R		Ver tema relevante: Bienestar de los trabajadores y sus familias

DESEMPEÑO SOCIAL- DERECHOS HUMANOS

ASPECTO	INDICADOR	CONTENIDOS A REPORTAR	CLASIFICACION DEL INDICADOR
Inversión	G4-HR1	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	MATERIA
	G4-HR2	Número de horas que se dedicaron durante el periodo objeto de la memoria a actividades de formación sobre políticas y procedimientos relativos a los aspectos de derechos humanos.	MATERIA
		Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados	Porcentaje de empleados formados durante el periodo objeto de la memoria en políticas y procedimientos sobre los aspectos de derechos humanos.
No discriminación	G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas	MATERIA
Libertad de asociación y negociación colectiva	G4-HR4	Identificación de centros y proveedores en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos.	MATERIA
Trabajo infantil	G4-HR5	Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil.	MATERIA
Trabajo forzoso	G4-HR6	Centros y proveedores significativos con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso.	MATERIA
Medidas de seguridad	G4-HR7	Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o los procedimientos de la organización en materia de derechos humanos.	MATERIA
Derechos de la población indígena	G4-HR8	Número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas	MATERIA
Evaluación	G4-HR9	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos	MATERIA
Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos	G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos	MATERIA
	G4-HR11	Número de proveedores cuyo impacto sobre los derechos humanos se ha evaluado.	MATERIA
		Proveedores tienen impactos negativos significativos reales en el ámbito de los derechos humanos.	
		Impactos negativos significativos reales y potenciales en materia de derechos humanos se han descubierto en la cadena de suministro.	
		Porcentaje de proveedores con impactos negativos significativos reales y potenciales en materia de derechos humanos con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación.	
	Porcentaje de proveedores con impactos negativos significativos reales y potenciales en materia de derechos humanos con los cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones.		
Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos	G4-HR12	Número total de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación en el periodo objeto de la memoria.	MATERIA
		Reclamaciones: ¿¿ se abordaron en el periodo objeto de la memoria; ¿¿ se resolvieron en el periodo objeto de la memoria.	
		Reclamaciones sobre derechos humanos que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.	

UBICACIÓN DEL INDICADOR	ALCANCE DEL INDICADOR	UNIDAD	2012	2013	UBICACIÓN EN EL INFORME
PARCIAL	TOTAL	Número	N/R	32	Ver tema relevante: Inversión social y ambiental y alianzas para el desarrollo y la competitividad en el marco de la RSE
		Porcentaje	N/R	36	
PARCIAL	TOTAL	Número	N/R	35250	Ver tema relevante: Inversión social y ambiental y alianzas para el desarrollo y la competitividad en el marco de la RSE
PARCIAL	PARCIAL	Porcentaje	N/R	33	Ver tema relevante: Inversión social y ambiental y alianzas para el desarrollo y la competitividad en el marco de la RSE
PARCIAL	TOTAL	Número	N/R	0	Ver tema relevante: Inversión social y ambiental y alianzas para el desarrollo y la competitividad en el marco de la RSE
PARCIAL	TOTAL	Ver tema relevante: Inversión social y ambiental y alianzas para el desarrollo y la competitividad en el marco de la RSE			
PARCIAL	TOTAL	Ver tema relevante: Inversión social y ambiental y alianzas para el desarrollo y la competitividad en el marco de la RSE			
PARCIAL	TOTAL	Ver tema relevante: Inversión social y ambiental y alianzas para el desarrollo y la competitividad en el marco de la RSE			
PARCIAL	TOTAL	Porcentaje	N/R	10.97	Ver tema relevante: Inversión social y ambiental y alianzas para el desarrollo y la competitividad en el marco de la RSE
PARCIAL	TOTAL	Unidad	0	0	Ver tema relevante: Inversión social y ambiental y alianzas para el desarrollo y la competitividad en el marco de la RSE
PARCIAL		Número	1	1	Ver tema relevante: Inversión social y ambiental y alianzas para el desarrollo y la competitividad en el marco de la RSE
PARCIAL	TOTAL	Porcentaje	100	100	Ver tema relevante: Inversión social y ambiental y alianzas para el desarrollo y la competitividad en el marco de la RSE Calidad en la contratación
PARCIAL	TOTAL	Número	555	565	Ver tema relevante: Inversión social y ambiental y alianzas para el desarrollo y la competitividad en el marco de la RSE Calidad en la contratación
		Número	N/R	33	
		Ver tema relevante: Calidad en la contratación			
		Porcentaje	N/R	9	
		Porcentaje	0	0	
PARCIAL	TOTAL	Número	N/R	14	Ver tema relevante: Inversión social y ambiental y alianzas para el desarrollo y la competitividad en el marco de la RSE Cumplimiento de la normatividad y acciones para garantizar la confianza y la transparencia
		Número	N/R	11	
		Número	N/R		

DESEMPEÑO SOCIAL- SOCIEDAD

COMPONENTE	ASPECTO	INDICADOR	CONTENIDOS A REPORTAR	
DIMENSIÓN SOCIAL SUB-CATEGORÍA: SOCIEDAD	Comunidades locales	EU19	Participación de los interesados en el proceso de toma de decisiones relacionada con energía y el desarrollo de infraestructura.	
		EU20	Enfoque de gestión de los impactos del desplazamiento.	
		EU21	Planes de contingencia, desastres / plan de emergencia y gestión de programas de recuperación / restauración.	
		G4-SO1	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluación y participación de la comunidad local.	
		EU22	Número de personas desplazadas física o económicamente y compensación, desgl	
		G4-SO2	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sob	
	Lucha contra la Corrupción	G4-SO3	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados	a. Indique el número y el porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción. b. Describa los riesgos significativos relacionados con la corrupción que se han detectado.
		G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	Número y el porcentaje de miembros del órgano de gobierno a los que se ha informado sobre los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción.
				Número y el porcentaje de empleados a los que se ha informado sobre las políticas de la organización para luchar contra la corrupción.
				Número y el porcentaje de socios empresariales a los que se ha informado sobre las políticas de la organización para luchar contra la corrupción.
				Número y porcentaje de miembros del órgano de gobierno que han recibido capacitación sobre la lucha contra la corrupción.
				Número y porcentaje de empleados que han recibido capacitación sobre la lucha contra la corrupción.
		G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	Número y la naturaleza de los casos confirmados de corrupción.
				Número de casos confirmados de corrupción por los que se ha amonestado o despedido.
	Número de casos confirmados en los que se ha rescindido o no se ha renovado un contrato presarial debido a infracciones relacionadas con la corrupción.			
	Demandas judiciales por corrupción que se han presentado contra la organización o sus representantes durante el periodo objeto de la memoria y el resultado de cada caso.			
	Política pública	G4-SO6	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.	
	Prácticas de competencia desleal	G4-SO7	Número de procedimientos legales por causas relacionadas con prácticas monopolísticas, competencia desleal, y sus resultados.	
	Cumplimiento regulatorio	G4-SO8	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias impuestas por la legislación y la normativa.	
	Evaluación de la repercusión social de los proveedores	G4-SO9	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con el impacto social.	
G4-SO10		Impactos sociales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas	Número de proveedores cuyo impacto social se ha evaluado.	
			Proveedores tienen impactos sociales negativos significativos reales	
			Impactos negativos significativos, reales y potenciales, para la sociedad se han detectado en la cadena de suministro.	
			Porcentaje de proveedores con impactos sociales negativos significativos reales y potenciales que se han acordado mejoras después de la evaluación.	
Porcentaje de proveedores con impactos sociales negativos significativos reales y potenciales que se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones.				
Mecanismos de reclamación por impacto social	G4-SO11	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	Número total de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado a través de mecanismos formales de reclamación durante el periodo objeto de la memoria.	
			Reclamaciones: se abordaron en el periodo objeto de la memoria; se resolvieron en el periodo objeto de la memoria.	
			Reclamaciones sobre impactos sociales que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.	

	CLASIFICACIÓN DEL INDICADOR	UNIDAD	2012	2013	UBICACIÓN EN EL INFORME
as con la planificación de la	SECTORIAL	Ver tema relevante: Estrategias de diálogo y relacionamiento con grupos de interés			
	SECTORIAL	Ver tema relevante: Estrategias de diálogo y relacionamiento con grupos de interés			
e formación, y los planes de	SECTORIAL	Ver tema relevante: Seguridad eléctrica, salud y bienestar en el trabajo			
uaciones de impactos y par-	MATERIAL	Ver tema relevante: Estrategias de diálogo y relacionamiento con grupos de interés			
osado por tipo de proyecto.	SECTORIAL	Número	0	0	Ver tema relevante: Inversión social y ambiental y alianzas para el desarrollo y la Competitividad en el marco de la RSE
re las comunidades locales		Ver tema relevante: Estrategias de diálogo y relacionamiento con grupos de interés Inversión social y ambiental y alianzas para el desarrollo y la competitividad en el marco de la RSE			
acionados con la corrupción. ectado en las evaluaciones.	MATERIAL	Ver tema relevante: Cumplimiento de la normatividad y acciones para garantizar la confianza y la transparencia			
ado sobre las políticas y los	MATERIAL	Número Porcentaje	21 100%	11 100%	Ver tema relevante: Cumplimiento de la normatividad y acciones para garantizar la confianza y la transparencia
s y los procedimientos de la	MATERIAL	Número Porcentaje	889 100%	875 100%	
políticas y los procedimien-	MATERIAL	Número Porcentaje	555 100%	565 100%	
tación sobre la lucha contra	MATERIAL	Número Porcentaje	21 100%	11 100%	
ontra la corrupción.	MATERIAL	Número Porcentaje			
	MATERIAL	Ver tema relevante: Cumplimiento de la normatividad y acciones para garantizar la confianza y la transparencia			
edido a algún empleado	MATERIAL	Ver tema relevante: Cumplimiento de la normatividad y acciones para garantizar la confianza y la transparencia			
n contrato con un socio em-	MATERIAL	Número	N/R	0	Ver tema relevante: Cumplimiento de la normatividad y acciones para garantizar la confianza y la transparencia
o sus empleados en el perio-	MATERIAL	Ver tema relevante: Cumplimiento de la normatividad y acciones para garantizar la confianza y la transparencia			
	NO MATERIAL	Con base en la legislación Colombiana CHEC no puede realizar aportes para financiar campañas políticas		Ver tema relevante: Cumplimiento de la normatividad y acciones para garantizar la confianza y la transparencia	
ísticas y contra la libre com-	MATERIAL	Número	0	0	Ver tema relevante: Cumplimiento de la normatividad y acciones para garantizar la confianza y la transparencia
s por incumplimiento de la	MATERIAL	COP Millones	2.2	0	Ver tema relevante: Cumplimiento de la normatividad y acciones para garantizar la confianza y la transparencia
ionados con la repercusión	MATERIAL	Porcentaje	100	100	Ver tema relevante: Inversión social y ambiental y alianzas para el desarrollo y la Competitividad en el marco de la RSE
	MATERIAL	Número	555	565	Ver tema relevante: Calidad en la contratación
	MATERIAL	Número	N/R	33	
descubierto en la cadena de	MATERIAL	Ver tema relevante: Calidad en la contratación			
potenciales con los cuales		Porcentaje	N/R	9	Ver tema relevante: Calidad en la contratación
potenciales con los cuales es.		Porcentaje	0	0	
través de los mecanismos	MATERIAL	Número	6	167	Ver tema relevante: Cumplimiento de la normatividad y acciones para garantizar la confianza y la transparencia
n el periodo objeto de la me-		Número	4	166	
to de la memoria y se resol-		Número	4	0	

DIMENSIÓN AMBIENTAL GRI-G4

ASPECTO	INDICADOR	CONTENIDOS A REPORTAR	Alcance	Indicador
Materiales	G4-EN1	Materiales por peso o volumen	Total	Residuos apr
	G4-EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados	Las iniciativas y acciones es	
Energia	G4-EN3	Consumo energético interno	Total	Consumo industria energía eléctrica p de energía hidrául
	G4-EN4	Consumo energético externo	Total	Consumo doméstico eléctrica par
	G4-EN5	Intensidad energética		
	G4-EN6	Reducción del consumo energético	Total	Consumo indirecto eléctrica para gener gía hidráulica
	G4-EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	Se realiza diagnóstico y seg	
Agua	G4-EN8	Captación total de agua según la fuente	Total	Volumen total de a para la generación ma plantas
	G4-EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	Total	Numero de afecta ción
	G4-EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	Total	Porcentaje y vol agua reutilizada e las fuentes Chinch gre, San Euger
Biodiversidad	G4-EN11	Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad	Total	Área por fuera de tal prote
	G4-EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alto valor en términos de diversidad biológica no protegidas que se derivan de las actividades, los productos y los servicios		
	G4-EN13	Hábitats protegidos o restaurados	Total	Identificación de e gida
	G4-EN14	Número de especies incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie		
Emisiones, vertidos y residuos	G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2)	Total	Estimado preliminar de Co ₂ Al
	G4-EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero		
	G4-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	Actualmente se ade	
	G4-EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono		
	G4-EN21	NOX, SOX, y otras emisiones atmosféricas significativas		
Efluentes y residuos	G4-EN22	Vertimiento total de aguas, según su naturaleza y destino	Se controla	
	G4-EN23	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	Total	PGIP
	G4-EN24	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	Total	PCBS Trans
	G4-EN25	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos I, II, III Y VIII del Convenio de Basilea2 y porcentaje de residuos transportados internacionalmente	Total	PCB'S ges
	G4-EN26	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de los masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentía procedentes de la organización		
Productos y servicios	G4-EN27	Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios	Total	Convenios interi
	G4-EN28	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que se recuperan al final de su vida útil, desglosado por categoría		
Cumplimiento normativo medioambiental	G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental	Total	Multas o sancione miento de la norm
Transporte	G4-EN30	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal	Total	Indicador de tran
Aspectos generales	G4-EN31	Desglose de los gastos e inversiones para la protección del medio ambiente	Total	Monto de los recur e invers
Evaluación ambiental de los proveedores	G4-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales	Se incluyen en los términos	
	G4-EN33	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas al respecto	Total	
Mecanismos de Reclamación Ambiental	G4-EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	Total	PQT/PQR ar

Indicador	Unidad	2012	2013	UBICACIÓN EN EL INFORME
Consumo de papel	Kg/Año	258.784,00	433.042,00	Ver tema relevante: Gestión Ambiental Integral
Las iniciativas y acciones están inmersas en los demás indicadores. La generación de energía no utiliza material reciclado para su generación sin embargo se adelanta una estrategia de ahorro de consumo de papel "Menos Papel"				
Consumo de energía para generación eléctrica y térmica.	(Kwh/año)	4.763.113	5.807.926	
Consumo de energía en oficinas	(Kwh/año)	615.560	904.565	
No se reporta No es material para la empresa				
Consumo de energía para generación de energía eléctrica y térmica.	(Kwh/año)	4.763.113	5.807.926	
No se reportan cifras del indicador				
Seguimiento a dentro del programa de ahorro y uso eficiente a los consumos y se implementara programa de ahorro y uso eficiente además de la sensibilización a grupos de interés para el uso racional de la energía a través de mensajes en facturas y medios de comunicación				
Agua utilizada en sistemas hidráulicos mayores	millones m3/año	13.944,48	13.723,49	
Agua utilizada por las captaciones	Unidad	5	5	
Volumen total de agua reutilizada en la cadena de producción, Campoelección y Estrella	% de agua reutilizada en el año y m3 de agua reutilizada/año	93	93	
Área de reserva forestal	Hectáreas de bosques -(Ha)	5300	5737	
Área de especies protegidas	Hectáreas de bosques -(Ha)	4100	4537	
Tema relevante: Gestión Ambiental Integral				
Emisiones de CO ₂ e	tCO ₂ e	Estimado preliminar 19511	14254	
Tema relevante: Gestión Ambiental Integral Las iniciativas y acciones están inmersas en los demás indicadores.				
Tema relevante: Gestión Ambiental Integral Se adelanta el estudio de los Gases de Efecto de Invernadero para los tres alcances 1,2 y 3 y poder determinar acciones de reducción de emisiones.				
Tema relevante: Gestión Ambiental Integral Las iniciativas y acciones están inmersas en los demás indicadores.				
No se reporta No es material para la empresa				
Tema relevante: Gestión Ambiental Integral De acuerdo a los permisos de vertimientos producto del mantenimiento de los sistemas de generación hidroeléctrica.				
Residuos sólidos	Aprovechamiento Ton/año	258,784	433,042	
Derrames transportados	Ton/año	No se presentaron derrames en la vigencia	No se presentaron derrames en la vigencia	
Derrames gestionados	Ton/año	12,745	4,13	
Tema relevante: Gestión Ambiental Integral Las iniciativas y acciones están inmersas en los demás indicadores.				
Acciones institucionales	Convenios-permisos y concesiones- plan de acción IGAE para bajar el impacto-monitoreos Anexo 8 IGAE			
Indicador no material para los servicios prestados (suministro de energía).				
Incumplimientos por normativa ambiental	Número de multas /año	No hubo multas ni sanciones	No hubo multas ni sanciones	
Transporte respetado	Unidad	Tema relevante: Gestión Ambiental Integral		
Gastos por inversiones	COP millones	compra de predios	estaciones	
No se reporta.				
Se hace referencia a las directrices ambientales y la política ambiental del grupo EPM para realizar seguimiento de las actividades del contratista o proveedor cumpliendo con la legislación ambiental y dirección del grupo corporativo.				
Tema relevante: Gestión Ambiental Integral				
Quejas ambientales	Número de quejas atendidas/ número de quejas recibidas	40	No se reportan quejas para la vigencia, sin embargo muchas peticiones se atendieron por otros medios	



PACTO GLOBAL:

GRUPOS DE INTERES	TEMAS RELEVANTES 2013	PACTO GLOBAL									
		DERECHOS HUMANOS		DERECHOS LABORALES				DERECHOS MEDIOAMBIENTALES			ANTICORRUPCION
		1• Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional.	2• Asegurarse de no ser cómplice en abusos a los derechos humanos	3• Respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	4• Eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio.	5• Abolir de forma efectiva el trabajo infantil.	6• Eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación	7• Apoyar los métodos preventivos con respecto a problemas ambientales.	8• Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.	9• Fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías innovativas para el medio ambiente.	10• Las empresas deberán trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.
Estado Comunidad Clientes Dueños Proveedores y Contratistas Trabajadores Competidores y Colegas	Estrategias de diálogo y relacionamiento con grupos de interés	X	X	X					X		X
	Contratación responsable	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Cumplimiento de la normatividad y acciones para garantizar la confianza y la transparencia	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Bienestar de los empleados y sus familias	X	X	X	X		X		X		X
	Desempeño económico	X						X	X	X	X
	Actuar como grupo empresarial	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Comunicación oportuna veraz y transparente con todos los grupos de interés	X	X						X		X
	Información y educación con comunidades y clientes	X	X					X	X	X	X
	Calidad del suministro de energía	X	X					X	X	X	X
	Calidad de la facturación	X	X						X		X
	Alternativas de conexión	X	X						X		X
	Esquemas de atención al cliente	X	X						X		X
	Inversión social y ambiental y alianzas para el desarrollo y la Competitividad en el marco de la RSE	X	X	X				X	X	X	X
	Seguridad eléctrica, salud y bienestar en el trabajo.	X	X						X		X
Gestión ambiental integral	X	X					X	X	X		

OBJETIVOS DEL MILENIO

GRUPOS DE INTERES	TEMAS RELEVANTES CHEC 2013	OBJETIVOS DEL MILENIO							
		1 Erradicar la pobreza extrema y el hambre.	2 Lograr la enseñanza primaria universal.	3 Promover la igualdad entre los géneros.	4 Reducir la mortalidad infantil.	5 Mejorar la salud materna.	6 Combatir el sida, el paludismo y otras enfermedades.	7 Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente.	8 Fomentar una asociación mundial para el desarrollo.
Estado Comunidad Clientes Dueños Proveedores y Contratistas Trabajadores Competidores y Colegas	Estrategias de diálogo y relacionamiento con grupos de interés							X	X
	Contratación responsable	X		X				X	
	Cumplimiento de la normatividad y acciones para garantizar la confianza y la transparencia	X		X				X	X
	Bienestar de los empleados y sus familias	X	X	X		X	X	X	X
	Desempeño económico	X	X	X	X	X	X	X	X
	Actuar como grupo empresarial	X	X	X				X	X
	Comunicación oportuna veraz y transparente con todos los grupos de interés								
	Información y educación con comunidades y clientes.	X	X					X	X
	Calidad del suministro de energía	X	X		X	X	X	X	X
	Calidad de la facturación							X	X
	Alternativas de conexión	X	X		X	X	X	X	X
	Esquemas de atención al cliente			X				X	X
	Inversión social y ambiental y alianzas para el desarrollo y la Competitividad en el marco de la RSE	X	X	X	X	X	X	X	X
	Seguridad eléctrica, salud y bienestar en el trabajo	X	X		X		X	X	X
Gestión ambiental integral	X	X					X	X	



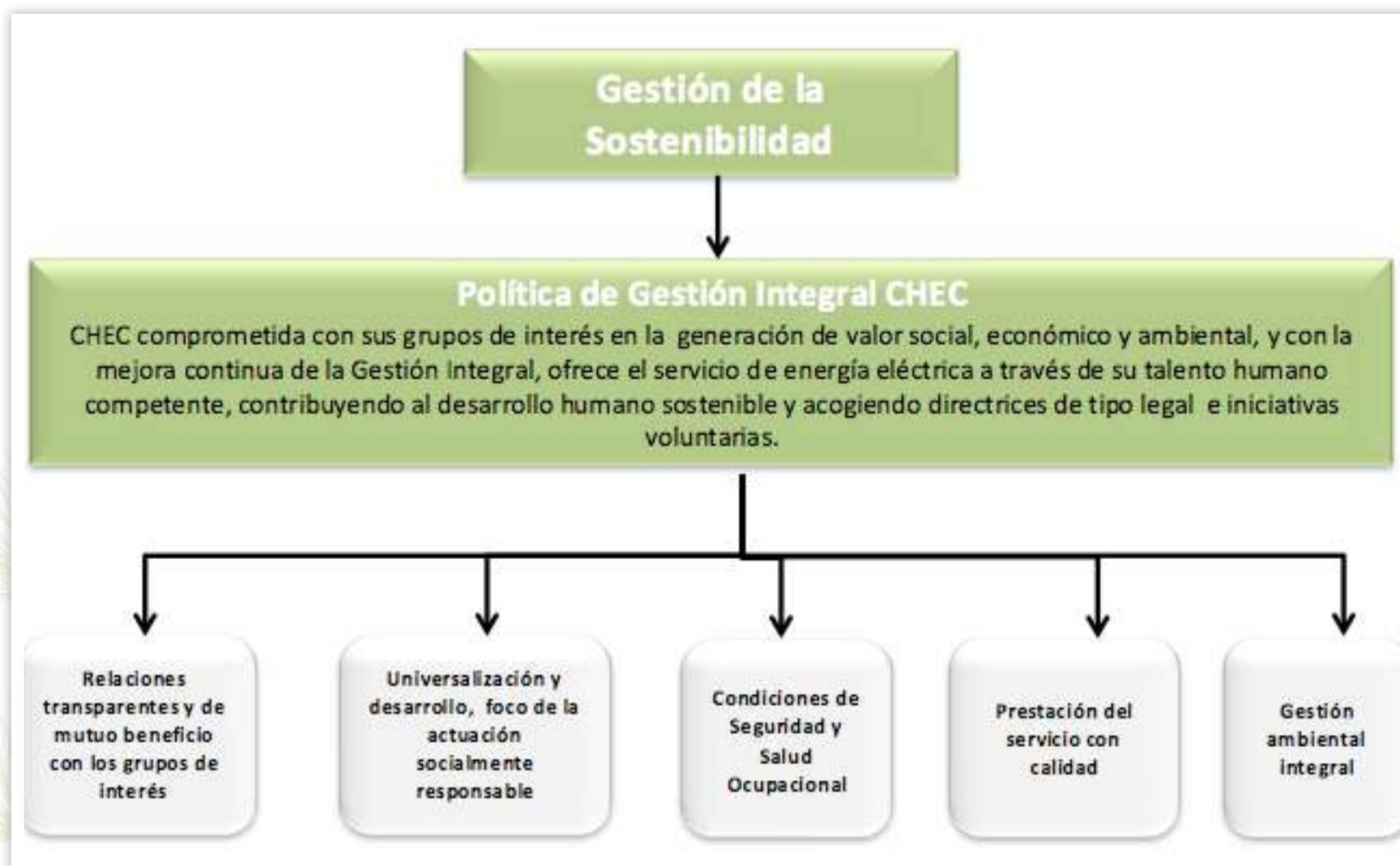
INDICADORES ESTRATÉGICOS DE GRUPO EMPRESARIAL EPM – CHEC

GRUPOS DE INTERES	TEMAS RELEVANTES 2013	INDICADORES ESTRATÉGICOS DE GRUPO EMPRESARIAL EPM • CHEC					
		Generación de valor	Reputación	Satisfacción	Transparencia	Trayectoria de la RSE	Índice de gestión Ambiental (IGAE)
Estado Comunidad Clientes Dueños Proveedores y Contratistas Trabajadores Competidores y Colegas	Estrategias de diálogo y relacionamiento con grupos de interés	X	X	X	X	X	X
	Contratación responsable	X	X	X	X	X	X
	Cumplimiento de la normatividad y acciones para garantizar la confianza y la transparencia	X	X	X	X	X	X
	Bienestar de los empleados y sus familias	X	X			X	
	Desempeño económico	X	X		X	X	
	Actuar como grupo empresarial	X	X	X	X	X	X
	Comunicación oportuna veraz y transparente con todos los grupos de interés	X	X	X	X	X	
	Información y educación con comunidades y clientes.		X	X	X	X	
	Calidad del suministro de energía	X	X	X		X	X
	Calidad de la facturación		X	X	X	X	X
	Alternativas de conexión	X	X	X		X	
	Esquemas de atención al cliente		X	X	X	X	
	Inversión social y ambiental y alianzas para el desarrollo y la Competitividad en el marco de la RSE	X	X	X	X	X	X
	Seguridad eléctrica, salud y bienestar en el trabajo	X	X	X	X	X	
Gestión ambiental integral	X	X	X	X	X	X	



*Gestión Económica,
Social y Ambiental*

A continuación CHEC presenta a sus grupos de interés la primera memoria de sostenibilidad, en la cual cuenta el resultado de la gestión y las acciones emprendidas en el año 2013, entorno a los 15 temas que entre la empresa y sus grupos de interés consideraron como relevantes para la gestión de la sostenibilidad en dicho año; para ello presenta el desarrollo de cada tema relevante asociado a los lineamientos de su política de gestión Integral así:



· Cumplimiento de la normatividad y acciones para garantizar la confianza y la transparencia

- Estrategias de diálogo y relacionamiento con grupos de interés
- Contratación responsable
- Bienestar de los empleados y sus familias
- Actuar como Grupo Empresarial
- Desempeño económico

Inversión social y ambiental y alianzas para el desarrollo y la competitividad en el marco de la RSE

Seguridad eléctrica, salud y bienestar en el trabajo.

- Calidad del suministro de energía
- Esquemas de atención al cliente
- Comunicación oportuna, veraz y transparente con todos los grupos de interés.
- Calidad de la facturación
- Alternativas de conexión y financiación
- Información y educación con comunidades y clientes

Gestión ambiental con los grupos de interés

Informe de Sostenibilidad 2013

RELACIONES TRANSPARENTES Y DE MUTUO BENEFICIO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

TEMA RELEVANTE:

CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD Y ACCIONES PARA GARANTIZAR LA CONFIANZA Y LA TRANSPARENCIA

GRUPO DE INTERÉS: Dueño, Estado, Trabajadores, Clientes, Comunidad, Proveedores y contratistas, Competidores y Colegas.

La CENTRAL HIDROELÉCTRICA DE CALDAS S.A. E.S.P. (Nit. 890800128• 6) es una Sociedad Anónima Comercial, de nacionalidad colombiana, clasificada como Empresa de Servicios Públicos Mixta, del orden territorial, con autonomía administrativa, patrimonial y presupuestal, sometida al régimen general aplicable a las empresas de servicios públicos y a las normas especiales que rigen a las empresas del sector eléctrico.

Por lo anterior y en el marco de lo que determinan las leyes colombianas, CHEC es una empresa que responde y cumple con los dictámenes establecidos por la ley.

A continuación se presentan algunos aspectos que dan cuenta de ello:

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL FRAUDE

En lo que respecta al cumplimiento de la normatividad y acciones que garantizan la confianza y transparencia, CHEC ha venido avanzando significativamente en la identificación de riesgos de fraude y la transparencia en las actuaciones que se realizan frente a la sociedad.

El fraude como riesgo de negocio difícilmente puede eliminarse; sin embargo, puede mitigarse a través de efectivos controles contables y operacionales, recordando que son las personas y no los sistemas quienes cometen los fraudes.

El riesgo de fraude es evaluado en toda la organización y cubre las operaciones realizadas en el área de influencia de CHEC.

En el año 2013 se avanzó en este aspecto pues se dispuso dentro del módulo de evaluación que tiene la empresa sobre riesgos, cargar la información de los eventos de fraude identificados al interior de la organización. Esta información está clasificada como confidencial, por esta razón no está disponible al conocimiento de los grupos de interés. Frente a los casos de fraude presentados en CHEC se establecen los correctivos correspondientes y se realizan los seguimientos necesarios por parte de la auditoría interna.

ACCIONES RELEVANTES:

- Dar cumplimiento a la normatividad que le aplica a la Empresa.
- Adopción y publicación de la política de protección de datos personales en cumplimiento de lo dispuesto por la Ley 1581 de 2012 y el decreto 1377 de 2013, los cuales regulan la recolección y tratamiento de los datos de carácter personal y establecen las garantías para el debido tratamiento de este tipo de información, la cual se ha venido implementado con éxito. La política desarrolla los lineamientos de seguridad de la información para el tratamiento de datos personales de quienes conforman los grupos de interés de la compañía.
- Participación de manera voluntaria en la Medición de Transparencia Empresarial, la cual tiene como objetivo monitorear y evaluar mecanismos y políticas de transparencia empresarial y su cadena de valor, promoviendo el fortalecimiento de la sostenibilidad del sector mediante la adopción de buenas prácticas.
- Adopción y comunicación a los grupos de interés trabajadores y proveedores y con-

tratistas del Principio de Comportamiento Responsable en la Contratación; con base en esta directriz, en CHEC no se reciben regalos, ni descuentos como parte de una transacción comercial.

- Divulgación de la línea ética a los grupos de interés, como mecanismo transparente de denuncia.

LÍNEA ÉTICA

Es un mecanismo desarrollado por CHEC para la recepción y registro de indicios e incidentes por posibles actos indebidos asociados a fraude, corrupción, violación o infracción de las normas o políticas establecidas por la empresa, cometidos por parte de los trabajadores y/o demás grupos de interés (Dueños, Proveedores y contratistas, Comunidad, Estado, Competidores y colegas, Clientes) en su relación con la Empresa, que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos estratégicos. Dicho canal recoge las denuncias relacionadas con corrupción, fraude, violación de derechos humanos, incumplimientos empresariales, comportamiento que atenten contra la empresa, la sociedad y los grupos de interés garantizando la confidencialidad y respuesta al reclamante.

Los resultados de los incidentes recibidos a través del canal de línea ética se presentan a los siguientes comités:

- Comité de Gerencia: recibe reporte de la gestión de la línea ética, a través del comité de coordinación de control interno por parte del auditor interno para luego ser presentado en el Comité de Auditoría de la empresa como parte de la obligación natural de control de fraude a cargo de la alta dirección.
- Comité de Auditoría: recibe reporte de la gestión de la línea ética y aporta sugerencias para mejoramiento de la prevención de riesgos en la empresa y presenta resumen de cada reunión a la Junta Directiva.



Comunicación, capacitación y evaluación sobre corrupción y fraude

Con el fin de garantizar una actuación empresarial éticamente responsable, CHEC prohíbe prácticas relacionadas con la corrupción, en cualquiera de sus formas. Desde el punto de vista externo, los empleados de la Empresa deben cumplir con las normas, políticas y procedimientos, que establecen que estas prácticas no deben utilizarse como medio para obtener beneficios personales o trato ventajoso para la Empresa.

Durante el año 2013 CHEC ha emprendido campañas de comunicación, y capacitaciones en relación con sus valores y mecanismos de denuncia, direccionada a sus grupos de interés internos y externos. A nivel interno se capacitaron 289 Trabajadores, 11 directivos. A nivel externo se capacitaron 30 vocales de control en el fortalecimiento de mecanismos de control social a los servicios públicos.

Así mismo se realizaron a cabalidad las auditorías empresariales establecidas para el año 2013 por parte de los entes de control e independientes, contratados por la Empresa.

En relación con proveedores y contratistas se realizó acompañamiento a 565 contratistas a partir de las acciones de auditoría interna y externa, los cuales a su vez fueron evaluados en materia de fraude y corrupción a partir de dichas actividades.

RESULTADOS CHEC EN MEDICIÓN TRANSPARENCIA EMPRESARIAL

La medición en transparencia empresarial es realizada anualmente por la Corporación Transparencia por Colombia, dicha medición es de carácter voluntario e involucra las empresas del sector de servicios públicos. Los resultados de esta medición hacen parte del indicador estratégico empresarial y de grupo. CHEC cada año elabora un plan de mejora para cerrar las brechas, entre las recomendaciones entregadas por Transparencia por Colombia y el análisis de los resultados al interior de la empresa.

Resultados del índice de Transparencia para el sector Servicios Públicos	2011	2012	2013
Calificación CHEC	78	80	87
Calificación promedio	75	78	82
Puntaje máximo	N/A	N/A	N/A
Puntaje mínimo	N/A	N/A	N/A
Empresas de servicios públicos participantes	15	15	25

CUMPLIMIENTO REGULATORIO

Reclamaciones que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación durante el periodo objeto de la memoria.

Incidentes o reclamaciones por daños a enseres: Para el segundo semestre del año 2012 y hasta la actualidad, dentro de las consideraciones del concepto de queja, se denomina "Daños equipos y/o elementos e Indemnización de Perjuicios". La Empresa no reconoce perjuicios cuando el daño endilgado (sobretensión, descarga atmosférica, sobre voltaje), ocurre por evento de fuerza mayor o caso fortuito o cuando resultó probado que es culpa exclusiva del reclamante.

Indicador	2012	2013
Incidentes o reclamaciones por daños a enseres recibidas en el año	266	528
Incidentes o reclamaciones por daños a enseres finiquitadas en el año a favor de CHEC	174	345
Incidentes o reclamaciones por daños a enseres finiquitadas en el año a favor del reclamante	92	183

Reclamos y multas por incumplimientos normativos

En relación con el número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de

los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, CHEC en el año 2013 no presentó ningún incidente o queja relacionada con este aspecto.

Las quejas resueltas a favor del usuario se deben a eventos generados por inadecuada manipulación de la red, medidor o demás elementos propios de la prestación, por parte de trabajadores o contratistas de la Empresa.

Indicador	2012	2013
# Reclamos por incumplimientos legales por la prestación del servicio	0	0
Número de multas por incumplimientos normativos (impuestas por la superintendencia de SSPP)	1	0
Número de multas por incumplimientos normativos (impuestas por la superintendencia de Industria y Comercio)	1	0
Número de multas por incumplimientos normativos (impuestas por la superintendencia Financiera)	0	0
Número de multas por incumplimientos normativos (impuestas por la superintendencia Contraloría)	0	0
Número de multas por incumplimientos normativos (impuestas por otros entes)	1	0
Importe de multas por incumplimientos normativos COP Millones (PRg)	24,7	0

La multa relacionada con incumplimiento normativo (Impuestas por la superintendencia de Industria y Comercio), se generó en el periodo 2012; el valor que canceló CHEC, por este concepto, le fue cobrado a la Empresa contratista INMEL S.A., por lo tanto el valor de COP 11.3 millones fue pagado por el contratista a CHEC en el año 2013. Por este concepto en el año 2013, CHEC no se tuvo multas.

RECLAMACIONES SOBRE IMPACTOS SOCIALES

En relación con reclamaciones sobre impactos sociales a comunidades los cuales se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación en el año 2013, se destaca las 162 acciones de tutela interpuestas por los reclamantes del incidente con los pescadores del embalse San Francisco y del río Cauca en intermediaciones

de la población del corregimiento de Arauca, que fueron afectados durante el proyecto de “Mantenimiento Mayor con Desembalse de San Francisco” ejecutado durante los meses de agosto y septiembre de 2011, a pesar del plan de manejo ambiental y de las previsiones establecidas para tal fin.

Reclamaciones sobre impactos sociales	2012		2013	
	Nº	Estado	Nº	Estado
Derechos de Petición (Información • Aplicación principio de precaución)	2	Terminado	3	Terminado
Acciones de Tutela	N/R		163	Terminado
Acción Popular	1	Terminado por pacto • Pescadores	0	
Responsabilidad Civil Extracontractual	1	En trámite • Areneros	0	
Reparación Directa	1	En trámite • Pescadores	0	
Responsabilidad Civil Extracontractual	1	Terminado • sentencia a favor de CHEC	0	
Acción de Grupo	0		1	En trámite

RECLAMOS Y MULTAS EN CONTRATACIÓN

DEDUCCIONES APLICADAS A CONTRATISTAS

En el caso de CHEC en relación con su grupo de inter-s proveedores y contratistas, se habla de deducciones no de multas, dichas deducciones se establecen por incumplimiento de una o varias de las cláusulas establecidas en el contrato por parte del contratista:

	Deducciones en contratación	
	2012	2013
Número de deducciones	13	4
Valor de las deducciones COP millones	51.4	51.3



En el año 2013 se implementaron las siguientes deducciones por incumplimientos contractuales relacionados con derechos humanos y prácticas laborales como medidas sancionatorias que se suman a los planes correctivos y de acompañamiento establecidos por las interventorías:

Año	Nº Contratistas Sancionados	Operaciones	Acciones Sancionadas	Valor de la Deducción COP Millones
2012	3	Servicios integrales de las actividades propias de los negocios de comercialización y distribución Ejecución de actividades en redes eléctricas	Incumplimiento en el pago oportuno de salarios y prestaciones sociales Inadecuado proceso de contratación Pago extemporáneo de impuestos	21.2
2013	1	Prestación de servicios al proceso de Gestión y Seguridad	Incumplimiento en el pago oportuno de salarios y prestaciones sociales	1.1

MULTAS CHEC POR CONTRATACIÓN

En el año 2013 CHEC no incurrió en multas relacionadas por procedimientos o acciones indebidas de contratación.

RECLAMACIONES FORMALES POR LA ORGANIZACIÓN SINDICAL

En el año 2013 se realizaron las gestiones respectivas en relación con las quejas y solicitudes de tipo formal presentadas por los trabajadores a través de la organización sindical. Dichas reclamaciones se encuentran pendientes de decisión.

Reclamaciones formales emitidas durante los años 2012 • 2013 por la organización sindical	2012	2013
Número de querrelas presentadas	7	3
Querrelas acumuladas y resueltas a favor de CHEC	6	0
Pendiente de decisión	1	3



Incumplimiento de las normativas y los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia

Durante el año 2013, en el marco de la gestión de la comunicación y marketing de CHEC, no se presentó ningún caso de incumplimiento en relación con la regulación y estándares voluntarios adoptados por CHEC que hayan dado lugar a sanciones u amonestaciones.

Reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes

Durante el año 2013, en CHEC no se presentó ningún caso de incumplimiento en relación con la regulación y estándares voluntarios adoptados por CHEC que hayan dado lugar a sanciones u amonestaciones relacionadas con la privacidad y fuga de datos de los clientes. Así mismo se realizaron ajustes en procesos y procedimientos internos en la Empresa para dar cumplimiento a lo exigido por la entrada en vigencia de la ley 1581 de 2012 o de Hábeas Data.

VENTA DE PRODUCTOS PROHIBIDOS O EN LITIGIO

CHEC en su esquema de productos y servicios no comercializa ni produce productos prohibidos en el marco del mercado Colombiano.

Incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios

Durante el año 2013, en CHEC no se presentó ningún caso de incumplimiento en relación con la regulación y estándares voluntarios relacionados con el etiquetado de productos y servicios, los cuales para el caso de la empresa están asociados al proceso de facturación.

PRÁCTICAS DE COMPETENCIA DESLEAL

Durante el año 2013, CHEC no presentó ningún caso de incumplimiento en relación con la regulación y estándares voluntarios relacionados con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia.

CUMPLIMIENTO NORMATIVO A NIVEL AMBIENTAL

Con el fin de responder a las obligaciones establecidas por la ley, a continuación se relacionan las normas y regulaciones atendidas por CHEC en el año 2013 en materia ambiental, frente a lo cual podrá encontrar mayor información en el tema relevante Gestión ambiental Integral:

- Ley 1196 del 5 de julio del 2008, busca proteger a los ecosistemas y a la salud humana, de la presencia de doce compuestos altamente persistentes en el medio ambiente, denominados COP. Estos 12 compuestos son el Aldrin, Dieldrin, Endrin, Mirex, Toxafeno o Canfeclo-ro, Clordano, Heptacloro, DDT, Hexacloroben-ceno (HCB), Bifenilos Policlorados (PCB), Dioxinas y Furanos.
- En cumplimiento a lo establecido en el artículo 45 de la ley 99 de 1993 la Empresa pagó por concepto de transferencias por generación de energía la suma de COP 2,248, millones, proporcionalmente a las corporaciones autónomas con injerencia en las cuencas abastecedoras y embalses, Corpocaldas y Carder, en nuestro caso y a los municipios donde se localizan dichas fuentes: Chinchiná, Villamaría, Manizales, Neira, Palestina, Dosquebradas, Santa Rosa de Cabal, Marsella y La Dorada, este último por la generación en la planta térmica Termodorada.
- Peticiones, Quejas y T (PQT) Ambientales: En el menú de las peticiones técnicas en el concepto 82 quedó las “PQT ambientales”. El objetivo es que a través de este concepto se graben todas aquellas solicitudes en las cuales los usuarios, reporten inconvenientes con: Residuos de materiales, malos olores en los embalses, rebosamientos o filtraciones generados en los canales de conducción de aguas y en general cualquier petición de carácter ambiental que involucre a la Empresa. Sobre este punto durante el 2013 no se recibieron este tipo de solicitudes.
- Cumplimiento de las obligaciones establecidas en la resolución 627 de 2006 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y en RETIE para lo cual se realizó un diagnóstico ambiental a las

subestaciones de CHEC, sobre ruido ambiental y mediciones de campos electromagnéticos en las 15 subestaciones de 115 KV.

- Implementación de acciones en el marco del Plan Ambiental Estratégico (PAE), 2012 – 2015, con 5 ejes temáticos, uno de ellos orientado hacia la gestión del cambio climático, para lo cual el Grupo Empresarial EPM, formuló la estrategia de cambio climático (ECC), entendida como: “el conjunto de objetivos, metas, declaratoria, lineamientos estratégicos, plan de acción, plan de monitoreo y seguimiento, que se llevarán a cabo para lograr una gestión integral de los temas relacionados con el cambio y la variabilidad climática”.
- Presentación de planes de manejo forestal – PMF, a las Corporaciones Autónomas Regionales (Corpocaldas, Carder, CRQ), donde CHEC posee redes de energía eléctrica.
- Cumplimiento del decreto 1640 de 2012 y la resolución 509 de 2013 en relación con la participación y conformación del Consejo Regional de Cuenca para los municipios de Villamaría, Neira, Chinchiná, Palestina y Manizales.
- Cumplimiento a los permisos de concesiones de agua emitidos por Corpocaldas para lo cual se adelantó la instalación y puesta en marcha de las estaciones telemétricas para medición de caudales sobrantes en las bocatomas integradas con la red de estaciones de la UGR y otras instituciones.
- Entre otras. Ver tema relevante Gestión Ambiental Integral.

CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD EN EL DESARROLLO DE ACCIONES TÉCNICAS:

- Reubicación de apoyos en el municipio de Manizales: se realiza reubicación de 110 apoyos en la zona urbana de Manizales en cumplimiento de la sentencia de acción popular No. 01484 de noviembre 4 de 2010, sobre protección del derecho colectivo al goce de los bienes de uso público: Literal del artículo 4 de

la ley 472 de 1998.

- Reubicación de apoyos en los municipios de Risaralda, Anserma y Belalcazar: Se reubican 13 apoyos en zonas urbanas de estos municipios en cumplimiento de acciones populares.

IMPLEMENTACIÓN RESOLUCIONES O NORMAS QUE SE HICIERON VIGENTES PARA PERIODOS 2012 • 2013

Resolución CREG 043 de 2010: Para el año 2010, en el desarrollo de la consultoría, la CREG expide la res 043/2010: "...dos años después de que el OR haya iniciado el nuevo esquema de calidad, deberá tener instalados, en cada circuito de su red, mínimo dos elementos teledados de detección de ausencia/presencia de tensión...". Tanto CHEC como EPM, debían contar con estos equipos el primero de octubre de 2012; por la complejidad en el cumplimiento de la resolución los OR solicitaron a la CREG ampliación en el tiempo para dar cumplimiento, para lo cual se modifica el plazo establecido en el artículo 6 de la resolución CREG 043 de 2010, mediante la resolución CREG 110 de 2012 que indica que "tres años después que el OR haya iniciado la aplicación del esquema de incentivos y compensaciones..."

APLICACIÓN RESOLUCIÓN 043 DE 2010 EN CHEC

En el sistema de distribución de CHEC se tiene instalado 39,6 kms de redes subterráneas en los municipios de Manizales y Dosquebradas.

Para el caso de Manizales en el año 2007 se instalaron seccionadores de operación bajo carga con operación manual.

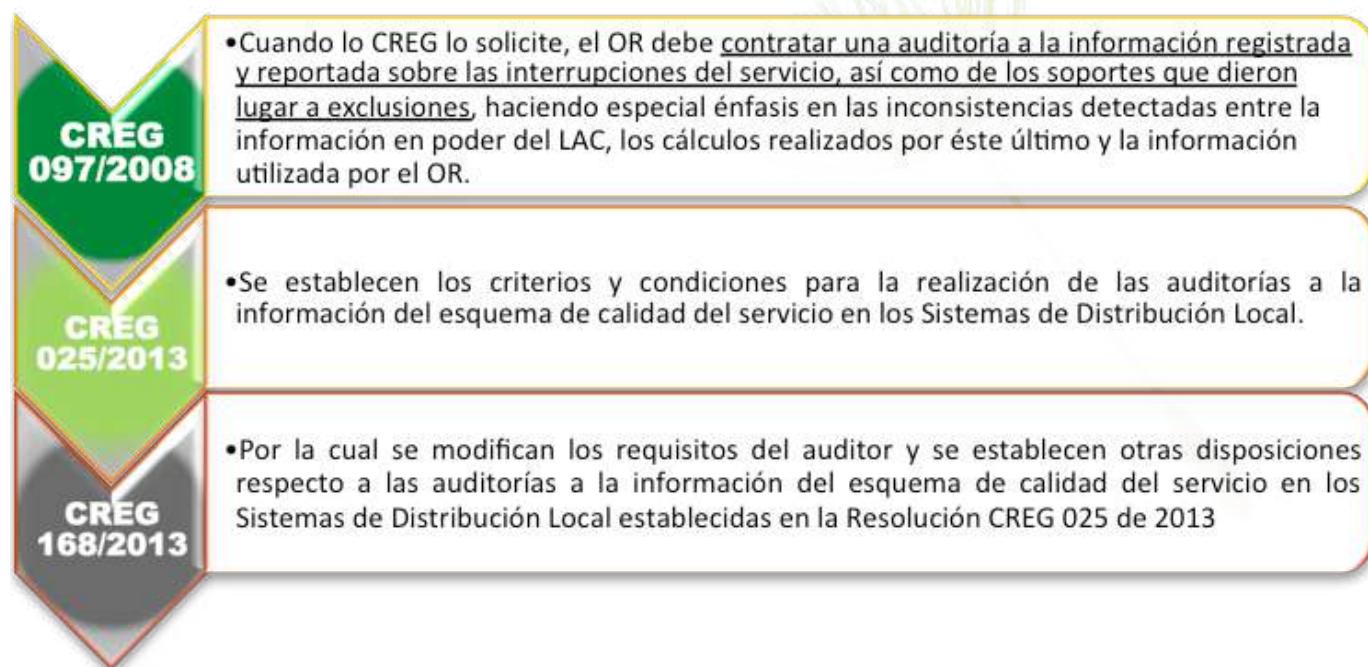
Estos equipos nos permiten la interconexión de circuitos con otros circuitos de la misma subestación o de otras subestaciones.

Esta operación manual implicaba el traslado de los grupos de trabajo a las cámaras y proceder en forma manual realizar la interconexión, obviamente con los tiempos que esto requería.



Resolución CREG 025 de 2013: Esta resolución establece los criterios y condiciones para la realización de las auditorías a la información del esquema de calidad del servicio en los Sistemas de Distribución Local –SDL y que ha tenido la siguiente evolución regulatoria:

ACCIONES



CONSIDERACIONES

Firma Auditora externa contratada por el OR según lineamientos CNO y regulación; Se realiza auditoría mediante la aplicación de 155 preguntas distribuidas en 7 lotes; Puntaje mínimo a obtener por el OR 294 "satisfactoria"; máximo 548; La auditoría debe ser contratada por CHEC en junio de 2013; El informe de la auditoría externa contratada por el OR debe ser enviado en agosto de 2014 a la CREG y SSPD.

ASPECTOS A VERIFICAR:

- Georreferenciación y vinculación de usuarios a circuitos y transformadores
- Gestión de Eventos
- Atención telefónica
- Telemedición
- OT's programadas
- OT's No programadas
- Gestión de reportes: SUI/LAC
- Cálculo de indicadores
- Gestión de TI
- Gestión de información y documentación
- Gestión de requisitos legales
- Rol, responsabilidad, autoridad: estructura de mando/operativa

Al lograr el concepto favorable catalogado como "Satisfactorio" por obtener un puntaje superior a 294 puntos en la auditoría, los beneficios son:

- Disminuye el riesgo de sanciones por declaración de incumplimiento de la regulación o de la prestación continua del servicio.
- Reduce la frecuencia (de 12 a 24 meses) para ejecución de la segunda auditoría y siguientes de acuerdo con desempeño. (Menores costos por evaluación externa).
- Fortalece la imagen de CHEC por su buen desempeño en la aplicación del esquema de calidad del servicio (incentivos y compensaciones) en correspondencia con la calidad brindada a los usuarios.

TEMA RELEVANTE:

ESTRATEGIAS DE DIÁLOGO Y RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS

Este tema relevante se complementa con el capítulo asociado a la memoria de sostenibilidad denominado: Temas Relevantes y Participación de los Grupos de Interés

GRUPO DE INTERÉS: DUEÑOS Y ESTADO

En cuanto a la rendición de cuentas el Comité de Auditoría dentro de sus funciones, tiene la de velar porque la preparación, presentación y revelación de la información financiera de CHEC se ajuste a lo dispuesto en la ley, en tal sentido, los estados financieros de fin de ejercicio y de propósito especial son sometidos a consideración del comité antes de ser presentados a la Junta Directiva.

La Junta Directiva presenta a la Asamblea General de Accionistas, junto con el balance y las cuentas de cada ejercicio anual, un informe razonable sobre la situación económica y financiera de la Sociedad, la Asamblea General de Accionistas examina y aprueba los balances de fin de ejercicio y las cuentas que rinden los administradores y considera los informes de la Junta Directiva y el Gerente sobre el estado de los negocios sociales, así como los informes del Revisor Fiscal de que tratan los artículos 208 y 209 del Código de Comercio.

Adicionalmente la Empresa rinde la cuenta anualmente a la Contraloría General de Medellín de manera oportuna, completa e integrada en cumplimiento a la normatividad legal vigente, así mismo se reporta oportunamente los estados financieros, informes y reportes contables a la Contaduría General de la Nación.

Igualmente el informe del auditor externo de gestión y resultados que es dirigido a la Junta Directiva y a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, se publica de manera anual en un

diario de circulación local; dicho informe presenta las conclusiones sobre los temas evaluados por el auditor externo de gestión y resultados, sobre: arquitectura organizacional, viabilidad financiera, aspectos financieros, técnicos, comerciales y externos, los indicadores de gestión y resultados, el nivel de riesgo y la evaluación del sistema de control interno.

GRUPO DE INTERÉS: CLIENTES Y COMUNIDAD

Corresponde al ejercicio dialógico entre los Clientes, la Comunidad y la Empresa, el cual permite fortalecer los escenarios de encuentro, escucha y diálogo participativo, en relación con los asuntos asociados a la prestación del servicio de energía eléctrica, en los aspectos sociales, técnicos, comerciales, ambientales y corporativos. Respondiendo desde una perspectiva metodológica planteada por el modelo, a la generación de espacios que permitan la concertación, la generación de compromisos y acuerdos entre CHEC y su grupo de interés comunidad y clientes, desde los principios de relevancia, exhaustividad y retroalimentación.

A partir de estos procesos, se propician además, espacios de participación ciudadana activa, enriqueciendo el rol ciudadano, hacia el buen uso de lo público y la comprensión de los deberes y derechos ciudadanos, como interés colectivo, de igual forma permiten la discusión y análisis de dichos temas, logrando procesos de mejora relacionados con la generación, distribución y comercialización del servicio público de energía eléctrica.

Así mismo dichas estrategias inciden de manera positiva en el desempeño de CHEC, con relación a sus indicadores estratégicos de reputación, transparencia y satisfacción de clientes establecidos para el logro de la sostenibilidad como propósito empresarial.

ACCIONES RELEVANTES:

ESTRATEGIAS DE CONSULTA

CHEC en el año 2013 en el marco de relacionamiento con el grupo de interés clientes realizó 3 encuestas que impactaron 11,221 clientes y que permitieron recopilar información en temas relacionados con: Satisfacción con el servicio (información y comunicación, suministro de energía, Factura de energía, Atención al cliente, Imagen de la empresa, Responsabilidad Social, Alumbrado Público, Precio, Recaudo, Reputación entre otros temas relevantes). Di-

cha información permitió consolidar planes de acción y de relacionamiento para el grupo de interés clientes así como aportar a los análisis de materialidad con dicho grupo de interés.

ENCUESTA	MUESTRA DE CLIENTES		TEMAS ABORDADOS
	2012	2013	
CIER	400	400	Suministro de energía Información y comunicación Factura de energía Atención al cliente Imagen de la empresa Responsabilidad social Alumbrado público Precio
IPSOS	633	NR	Suministro de energía Factura Atención/reclamos Precio Alumbrado publico Calidad de productos y servicios Responsabilidad social
REPUTACION	821	NR	Comunicación, transparencia y ética empresarial Responsabilidad ambiental Gestión corporativa Innovación y liderazgo Líneas de atención Oficinas de atención Facturación
INTEGRADA	13,273	11,037	Atención a daños Calidad del servicio Quejas Comunicación Imagen Recaudo
TOTAL CLIENTES	1.854	11.437	
<i>FUENTE DE INFORMACION: ENCUESTA IPSOS, CIER, INTEGRADA Y REPUTACION</i>			

Para el caso de la encuesta integrada, en el 2012 se realizaron 12 encuestas y para el 2013 se realizaron 10 encuestas debido a que durante 2 meses se estuvo revisando la aplicación de la ley 1581 del 2012 relacionada con la protección de datos personales.

ESTRATEGIAS DE DIÁLOGO Y PARTICIPACIÓN

Con el fin de garantizar la participación de los clientes y la comunidad en relación con diferentes proyectos emprendidos por la empresa, así como el diálogo respecto a diferentes temas y aspectos relacionados con la prestación del servicio de energía, CHEC de manera intencionada y concertada con sus grupos de interés implemento en el año 2013 las siguientes iniciativas y estrategias:

- Mesas zonales: Ejercicio que busca facilitar la participación asertiva y efectiva de líderes sociales y representantes de los grupos de interés Clientes y Comunidad, con respecto a inquietudes, necesidades y expectativas relacionadas con el servicio de energía.
- Hablando claro: Espacio regional enfocado al encuentro, el diálogo, la rendición de cuentas y la concertación de compromisos entre el gerente, directivas de la empresa y los representantes de los clientes y la comunidad, en diferentes aspectos relacionados con el servicio público de energía y actuación empresarial, resultantes de los encuentros de mesas zonales.
- Fortalecimiento de organizaciones sociales: Acompañamiento a asociaciones de Pescadores y Areneros que interactúan con el sistema de Generación de energía.
- Acompañamiento socio ambiental: Acompañamiento a las comunidades aledañas a los proyectos de Geotermia y Guacaica, en el fortalecimiento de la relación.
- Acompañamiento Social a “CHEC Ilumina el Campo”: facilitando la integración y el relacionamiento con los nuevos clientes rurales.

- Generación de Confianza en Comunidades Especiales: para encontrar puntos de acuerdo y nuevas formas de relacionamiento.
- La Mesa Técnica: Estrategia implementada durante el año 2012-2013 en el municipio de La Dorada • Caldas, con el objetivo de discutir y viabilizar las acciones técnicas a realizarse en el municipio, enfocada en la recuperación de pérdidas, contando con la participación de representantes de la Administración Municipal, el Concejo Municipal, ASOJUNTAS y vocal de control de servicios públicos.
- *Reuniones comunitarias:* Espacios de discusión y encuentro entre la comunidad y la empresa para viabilizar acciones técnicas y comerciales, además socializar proyectos o programas, dar respuesta a inquietudes y generar acuerdos de mutuo beneficio.
- *Grupos focales:* Encuentro con actores específicos o representativos de una comunidad, gremio o institución que requiere de un dialogo particular sobre alguna temática específica en la cual los participantes tienen un vínculo directo.
- *Gestión individual y coordinación interinstitucional:* Hace referencia a los momentos de encuentro con actores institucionales a través de los gestores sociales y personal de la empresa, con el fin de conseguir, entregar y compartir información, referente a proyectos y programas propios de la gestión de la empresa y que requiera de alianzas para su ejecución.
- *Facturación Rural:* se dio cumplimiento al trabajo proyectado con líderes de facturación rural, el cual se enfocó al desarrollo de sus competencias interpersonales, a través de un seminario de crecimiento personal que les brindó herramientas para la vida, y al mismo tiempo fortaleció la relación entre estos y la empresa para hacer de su rol dentro de la comunidad un aliado para las acciones que CHEC emprenda en sus territorios.

LOGROS

- A partir de las expectativas y solicitudes de los participantes de las comunidades durante el año 2012, se amplió la cobertura, en el desarrollo de las estrategias de relacionamiento Mesas Zonales y Hablando Claro logrando llegar a corregimientos apartados dentro del área de influencia CHEC. Con estas estrategias se hizo presencia en 40 Municipios, 6 veredas, 19 Corregimientos y un Resguardo Indígena; atendiendo 1769 solicitudes, de las cuales un 90% han sido resueltas y el 10% restante se encuentra en proceso de solución.
- Durante la ejecución de las estrategias de Mesas Zonales y Hablando Claro, se puede apreciar una participación de 5.031 asistentes en las diferentes acciones; de manera específica en mesas zonales se recibieron 1769 solicitudes de las cuales se ha solucionado un 90 % y el 10% restante se encuentra en trámite para ser solucionadas.
- Fortalecimiento y legitimación de los líderes representantes de las comunidades y clientes en temas específicos de servicios públicos, participaron 5,121 líderes en cada uno de los escenarios de encuentro empresa – comunidad, asistieron vocales de control, personeros y representantes de las administraciones municipales.
- Formación en temáticas de Transferencias del Sector Eléctrico y Plan de Manejo Ambiental en 31 grupos, para un total de 113 sesiones de trabajo con la participación de 4,210 personas aproximadamente.
- Encuentros comunitarios realizados en nueve veredas ubicadas en el área de influencia del sistema de generación, propiciaron la participación de 2,117 personas, generando espacios de integración comunitaria, alrededor de la generación hidroeléctrica.
- Promoción de la diversificación de la actividad productiva, a través de la estrategia “Gente con energía”.
- Diseño de dos módulos de aprendizaje para incluir en el pensum de las Instituciones Educativas partici-

pantes del proyecto Educación para la Competitividad; las temáticas son: “Servicios Públicos y Desarrollo Local” y “Responsabilidad Social y Ambiental”.

- Acompañamiento y asesoría al 100% de los nuevos clientes rurales que ingresaron por el proyecto “CHEC Ilumina el Campo”.

ASPECTOS DE MEJORA

- Diseñar e implementar un proceso de capacitación de voceros representantes de las comunidades que han sido elegidos en las Mesas Zonales, para que asuman un rol más protagónico y estratégico en la comunicación de las necesidades de sus comunidades en los espacios de relacionamiento con la alta gerencia de la empresa y de difusión de acuerdos y resultados con las comunidades a quienes representan.
- Por otra parte se identificó la importancia de vincular a grupos de jóvenes dentro del proceso ya que en los espacios donde se ha evidenciado la participación de estos han mostrado un especial interés frente al tema.
- Realizar visitas periódicas a los grupos y proyectos ubicados en el área aledaña al sistema de Generación.

PROYECCIONES

Facilitar espacios de formación y capacitación para los voceros representantes de las comunidades que asistieron al espacio de Mesas Zonales y Hablando Claro, con el fin de fortalecer sus capacidades para el ejercicio del rol representativo que cumplen.

- Identificar las comunidades étnicas presentes en la zona de influencia CHEC, donde se desarrolle la estrategia de mesas zonales para lograr la inclusión en la convocatoria de líderes pertenecientes a dichas comunidades y facilitar su participación en esta propuesta.

- Propiciar que el 10% de los talleres previstos para acciones educativas, sea direccionado hacia agentes juveniles como difusores claves con sus grupos de pares y en su círculo familiar, apostándole a procesos de relevo generacional.
- Fortalecer las relaciones y la comunicación clara, asertiva y permanente con los grupos específicos areneros, pescadores y comunidad del proyecto geotérmico que se encuentra ubicada en el área inmediata a la infraestructura CHEC.
- Para llevar a cabo las estrategias de relacionamiento antes mencionadas, se invirtieron COP 1,540 millones de pesos, impactando una población de 66,288 clientes.
- La inversión, así como la participación, en la gestión de este tema relevante año a año, están determinadas por las necesidades planteadas por los negocios y por las comunidades.

ENFOQUE DE GESTIÓN EN CASO DE PRODUCIRSE DESPLAZAMIENTOS DE LA POBLACIÓN.

CHEC comprometida con su política de gestión integral establece la importancia de llevar a cabo sus operaciones como empresa prestadora del servicio público de energía, en el marco de comportamientos éticos y responsables; dicho compromiso conlleva a que la empresa gestione los riesgos e impactos negativos que puedan tener sus operaciones en sus grupos de interés y en el territorio que hace parte de su área de influencia.

Por tal razón y en el caso de que desde CHEC se implementen proyectos o iniciativas en relación con sus productos y servicios que generen desplazamientos de personas o comunidades que habiten los territorios, la Empresa emprenderá las acciones que en el marco de la normatividad y compromiso empresarial permitan mitigar o compensar las mismas.

Para lo anterior se valdrá de recursos que permitan:

Evaluar las consecuencias económicas, ambientales y sociales de estos proyectos.

El involucramiento y participación de actores sociales impactados.

Generar alianzas con entidades del estado para que conjuntamente se adopten las medidas correctoras que se estiman adecuadas.

CHEC considera que estas acciones garantizan la respuesta a los intereses generales de las comunidades y organizaciones presentes en su área de influencia.

Actualmente CHEC no se encuentra implementando proyectos o iniciativas que impliquen el desplazamiento de las personas o sus comunidades por lo anterior no se han presentado denuncias o quejas formales asociadas al desplazamiento de personas.

OPERACIONES DONDE SE HAN IMPLANTADO PROGRAMAS DE DESARROLLO, EVALUACIONES DE IMPACTOS Y PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD LOCAL

CHEC cuenta con sistema de gestión de la calidad. La efectividad de dicho sistema y de sus procesos asociados se revisa en las auditorías de tipo interno y externo realizadas a la Empresa.

Para la operación e implementación de acciones que impactan a las comunidades y el medio ambiente, CHEC cuenta con procesos organizacionales (Planeación ambiental, Planeación de la RSE, Gestión integral del riesgo y Gestión comunitaria y educación a clientes), los cuales se encargan de generar los insumos e información necesaria relacionada con los impactos reales o potenciales que en el desarrollo de las operaciones de CHEC se puedan generar a los grupos de interés. Dicha información se soporta en estudios, diagnósticos y evaluaciones realizadas por la empresa; los puntos de vista de las comunidades afectadas se tienen en cuenta a través de acciones de consulta y diálogo que varían en función del tipo de comunidades y proyecto a implementar; la información obtenida es incluida como parte de análisis y estudios de evaluación de impacto de los

ESTRATEGIAS	2012		2013	
	INVERSIÓN COP	NÚMERO DE PARTICIPANTES	INVERSIÓN COP	NÚMERO DE PARTICIPANTES
Dialogo y Relacionamiento con Comunidades y Clientes	2,014,990,959	130,705	1,540,993,224	66,288
Comunicación Información educativa				



proyectos.

CHEC realiza la mayor parte de estas acciones de manera voluntaria y permanente; y como respuesta a lo exigido por la normatividad para la obtención de autorizaciones y permisos de tipo legal; además de facilitar la obtención de la licencia social para operar en las comunidades.

Las acciones que CHEC desarrolla para evaluar, mitigar y prevenir los impactos de sus operaciones garantizando la consulta, participación e información a sus grupos de interés son:

- Acompañamiento social y educativo a la operación del negocio de Generación
- Acompañamiento social y educativo a la operación del negocio de Transmisión y Distribución
- Acompañamiento social y educativo a la operación del negocio de Comercialización

En el año 2013 CHEC realizó evaluaciones económicas, sociales y ambientales del 100% de las operaciones consideradas como más relevantes en los impactos a la comunidad y el medioambiente y que se reflejó en la implementación de los proyectos:

- Línea Purnio • La Dorada
- Línea Belalcázar • La Virginia
- Línea Rosa • Acuarela (Dosquebradas)
- Control y recuperación de pérdidas de energía
- CHEC Ilumina el campo Fase II

OPERACIONES CON EFECTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS (POSIBLES O REALES) QUE PUEDEN IMPACTAR LAS COMUNIDADES

CHEC considera que las operaciones que pueden tener impactos significativos en las comunidades están asociados a las actividades de: Mantenimiento de distribución, proyectos de infraestructura, expansión de redes, mantenimiento de instalaciones y operación y mantenimiento del sistema de generación; los cuales están asociados a centros de operación como subestaciones y

líneas y centrales de generación.

GRUPO DE INTERÉS: TRABAJADORES

La comunicación y las posibilidades de participación de los trabajadores hacen parte de los factores que influyen en el entorno de trabajo, por eso CHEC desarrolla diferentes estrategias en pro de incentivar el diálogo participativo y el relacionamiento con sus trabajadores.

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN

Los trabajadores CHEC cuentan con siete mecanismos de participación: el comité paritario de salud ocupacional – Copaso, los comités de convivencia laboral, obrero patronal, la comisión de reclamos, las jornadas de comunicación, cafés con los subgerentes, reuniones de líderes y profesionales y grupos primarios de las subgerencias, áreas/unidades que acogen, canalizan y ayudan a resolver asuntos relacionados con los trabajadores.

- Se cuenta con el Copaso el cual está conformado cuatro miembros principales y sus suplentes nombrados por la empresa, y cuatro miembros principales y cuatro suplentes representantes de los trabajadores.
- El Comité de Convivencia laboral es el mecanismo que en CHEC se constituyó como una medida preventiva de acoso laboral que contribuye a proteger los trabajadores contra los riesgos psicosociales que afectan la salud en los lugares de trabajo.
- El comité obrero patronal fue creado por la convención colectiva de trabajo y su principal objetivo es procurar la armonía entre la Empresa y sus trabajadores, en relación a las dudas y diferencias que puedan surgir con motivo de la interpretación, aplicación o ejecución de la convención colectiva de trabajo y reclamaciones sobre diferentes temas.
- La comisión de reclamos está

orientada a atender las reclamaciones a los trabajadores de la Empresa, de carácter particular, generados de la relación y aplicación en la CHEC de la convención colectiva, el contrato de trabajo y la Ley.



- Otro mecanismo de participación, son las jornadas de comunicación dirigidas a trabajadores, las cuales se realizan en un municipio de cada una de las cinco zonas, planta Esmeralda y Estación Uribe. El personal de la Estación Uribe se divide en cuatro grupos para facilitar la retroalimentación. El vocero en todas las jornadas de comunicación es el Gerente de la Empresa o un subgerente delegado en caso de que éste no pueda asistir. Eventualmente asiste el Comité de Gerencia. Las reuniones cuentan con espacios de socialización de temas por parte del Gerente y un conversatorio. Eventualmente se incluyen actividades lúdicas. Estas jornadas impactaron en el año 2013 aproximadamente a 720 trabajadores, con una inversión de COP 18 millones.

ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE LOS TRABAJADORES

Se realizó jornada de actualización de datos con los trabajadores lo cual contribuyó a una efectiva aplicación de los beneficios convencionales para el trabajador y su familia con relación a:

- Información general del trabajador
- Beneficiarios del seguro convencional
- Información de las personas que forman parte del núcleo familiar y que dependen económicamente del trabajador.

RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LOS DIRECTIVOS

En el año 2013 se dio inicio al proceso de negociación de la convención colectiva de trabajo, cumpliendo con las etapas previstas por la ley, dentro del proceso se generaron y mantuvieron canales de comunicación continua con los trabajadores, enmarcados en el diálogo, apertura y demás herramientas necesarias para facilitar que este proceso se desarrollara en los mejores términos.

Acciones de comunicación y relacionamiento importantes emprendidas por la Organización Sindical:

- Reunión de informe sindical con trabajadores
- Correos masivos emitidos por la organización sindical
- Empapelamiento de las instalaciones con carteleras
- Entrega de volantes y material impreso
- Reuniones de capacitación sobre el actuar sindical
- Intervenciones en jornadas de comunicación con trabajadores

- Marchas públicas

Acciones de comunica-

ción y relacionamiento importantes emprendidas por la Empresa:

- Informe de avance sobre convención colectiva en jornadas de comunicación con trabajadores
- Correos masivos emitidos por la gerencia
- Reuniones con el sindicato
- Gestión de espacios para encuentros y diálogo

Afiliación a Sindicatos por parte de trabajadores CHEC	2012	2013
Afiliados Sintraelecol	577	570
Afiliados Sintrachec	27	27
No convencionales	6	2

Incidentes abordados por el comité de convivencia	2012	2013
Comité de convivencia	No hubo reportes	3

LOGROS

Del 100% de los trabajadores activos, el 97% atendió el llamado de la jornada de actualización, entregando la documentación correspondiente.

Con esta actualización de información se garantiza que se aplique los beneficios a quienes realmente tienen derecho.

Participación activa de los trabajadores sindicalizados en los espacios convocados por la Organización Sindical

Aspectos de mejora:

Para garantizar el control y ejecución de los beneficios, los trabajadores deben actualizar la información correspondiente, aspecto que se debe mejorar, pues aunque el área de Gestión Humana y Organizacional ha realizado diferentes acciones para ello, aún se presentan inconsistencias, por tanto se debe recordar la importancia de actualizar la información cuando presente algún cambio, para la aplicación de los beneficios.

PROYECCIONES 2014

Reinventar los medios internos de comunicación apuntando a medios alternativos debido a que los medios masivos están saturando al trabajador.

Ampliar la cobertura de la participación de los trabajadores en los grupos primarios garantizando la entrega de información relacionada con la Empresa y sus trabajadores.

Brindar más espacios cara cara de participación para tener la posibilidad de escuchar a los trabajadores.

El proceso de negociación se lleva a cabo con la Organización Sindical como el ente que representa a los trabajadores de la Empresa, por lo tanto, este proceso está supeditado de la voluntad de las partes, en el 2013 no hubo acuerdo convencional, por ello se espera que en el 2014 pueda negociarse y firmarse una nueva convención colectiva de trabajo que redundará en el beneficio de los diferentes grupos de interés como: trabajadores, jubilados, sindicato y Empresa.



GRUPO DE INTERÉS: PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

Con el fin de fortalecer las relaciones y el diálogo con el grupo de interés proveedores y contratistas, CHEC en el marco de implementación del modelo de relacionamiento con grupos de interés, para el año 2013 desplegó diferentes iniciativas que propiciaran el encuentro, comunicación y consensos en aspectos relevantes para este grupo de interés, destacándose las siguientes:

Plan de relacionamiento con proveedores y contratistas:

- En el año 2013 se culminó con la estructuración del plan de relacionamiento con el grupo de interés proveedores y contratistas, el cual fue aprobado y validado por el Comité de Gerencia, desde éste se establecieron las acciones encaminadas a mejorar y fortalecer los procesos de relación encaminados a garantizar la sostenibilidad y el desarrollo de estrategias de mutuo beneficio. Dicho plan tiene una proyección de acciones hasta el año 2015.
- Jornadas de comunicación con proveedores y contratistas

Se realizó jornada de comunicación con proveedores y contratistas a la cual asistieron 139 personas representantes de diferentes empresas. En esta se dio a conocer el plan de contratación del año 2014, se abordaron aspectos del acontecer empresarial y se generó espacio de diálogo y conversación en asuntos que respectan a este grupo de interés.

- Jornadas de comunicación con trabajadores de contratistas

Con la participación de más de 200 personas, se realizaron cuatro jornadas de comunicación con trabajadores de contratistas, una por cada zona del área de influencia CHEC (Sur, Noroccidente, Suroccidente y Oriente), involucrando trabajadores de contratistas asociados a los contratos de distribución y comercialización de energía.

TEMA RELEVANTE:

CONTRATACIÓN RESPONSABLE

A través de la gestión de la Contratación Responsable, CHEC impacta a su grupo de interés trabajadores y proveedores // proveedores y contratistas, para lo cual cumple estrictamente con lo dispuesto en lo que reglan las leyes Colombianas de contratación laboral y lo dispuesto en su manual de contratación el cual establece los principios, políticas y lineamientos de la contratación de la Empresa.

GRUPO DE INTERÉS: PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

La Contratación Responsable en CHEC está definida bajo tres temas principales:

- La revisión de los criterios de contratación
- Fortalecimiento en la ejecución de interventorías
- Fortalecimiento en la planeación de la contratación.

Satisfacción de proveedores y contratistas:

- Desde el año 2009, CHEC a través de la firma IPSOS Napoleón Franco ha realizado la encuesta de satisfacción a sus proveedores y contratistas con el objetivo de conocer su nivel de satisfacción e identificar y trabajar en aquellos aspectos que el grupo de interés valora y sobre los cuales también se requiere atención. Frente al índice de satisfacción CHEC presenta una evolución positiva, pasando de 86,7% en el año 2009 a 88,4% en el año 2013 (ver gráfico anexo). Acorde con la metodología definida por IPSOS, la satisfacción se encuentra en un nivel alto (superior a 85,5%).



Fuente: Resultados Medición IPSOS Napoleón Franco

Número total de procesos de contratación aceptados por modalidad de contratación

Concepto	%
Solicitud privada de una oferta	39
Solicitud pública de oferta en página web	61
Solicitud pública de oferta y aviso en el Diario Oficial	2

Concepto	2012	2013
Número de adendas totales en los procesos de contratación	262	196
Número de procesos declarados desiertos	38	30
Número de procesos terminados	0	0

ACOMPañAMIENTO Y EVALUACIÓN

Informe de Sostenibilidad 2013

- Se diseñó y realizó medición a las personas designadas como interventores CHEC, a través de la herramienta de evaluación de desempeño PIDD, enfocada a fortalecer la oportunidad en la entrega de información soporte de la interventoría y garantizar el buen desarrollo de los contratos bajo los parámetros de transparencia, legalidad y calidad.
- Se efectuaron 12 visitas a proveedores locales (Manizales) de compras menores para tener un mayor acercamiento y retroalimentación en relación con el acompañamiento prestado por CHEC.
- Se ajustó formato de reevaluación de proveedores para garantizar mayor objetividad en la calificación dada al contratista por parte del interventor.
- En el marco de alineación con el Grupo empresarial EPM, se adaptó la metodología para análisis de riesgos en los contratos y capacitación a interventores.
- Se realizó acompañamiento a interventores por parte de salud ocupacional en contratos críticos identificados, para el manejo de los temas relacionados con seguridad y salud en el trabajo.
- Se implementó el sistema de información NEON (sistema de apoyo a la contratación) y capacitación a nivel de directivos, interventores y negociadores.

Formación y capacitación:

- Con el fin de aportar al bienestar y cualificación de los trabajadores de contratistas de CHEC, se implementó en la ejecución de algunos contratos, principalmente de los negocios de distribución de energía y de comercialización, el desarrollo de capacitaciones en temas de salud y seguridad, desempeño específico y relacionamiento con el cliente, impactando positivamente su desempeño, de cara a la imagen que proyectan de la empresa a través

de sus labores diarias.

- Se realizó un encuentro por parte de salud ocupacional con interventores y algunos contratistas para abordar temas de interés y hacer una retroalimentación.
- Se realizó capacitación en orientación al servicio a los trabajadores del contrato integral de comercial.

RESPONSABILIDAD SOCIAL

- Se realizó la inclusión en términos de referencia para los contratos realizados en 2013, de nuevas cláusulas en materia de RSE que involucran aspectos de: Transparencia; principios de comportamiento responsable; sostenibilidad y política ambiental.
- Se realizó por parte del área de gestión humana y organizacional un ejercicio de referenciamiento a partir de fuentes secundarias, sobre 7 empresas colombianas y 59 empresas españolas, con respecto a las acciones de RSE y ética que estas empresas llevan a cabo.

TABLA DE VIÁTICOS

- Se definió tabla de viáticos con el fin de ir estandarizando, en los nuevos contratos asociados a las actividades comerciales y técnicas de los negocios de comercialización y distribución de energía.

Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales – Derechos Humanos – impactos sociales

CHEC considera que el impacto negativo real y potencial en relación con prácticas laborales, derechos Humanos e impactos sociales, es latente en todas las operaciones y personas subcontratadas para el desarrollo de las actividades de la organización. En relación con los proveedores que han sido identificados como prioritarios en relación con dichos impactos, en 2013 CHEC identificó 33 contratos los cuales superan los COP 500

millones, los cuales equivalen al 9% de la contratación pero que representan las acciones y operaciones de CHEC más significativas con impacto en reputación, personas y medio ambiente.

La evaluación de proveedores en CHEC se realiza por parte del área de abastecimiento de bienes y servicios, a través de los interventores asignados a los diferentes contratos; en este sentido con el apoyo del procesos de planeación ambiental y gestión integral del riesgo, se realizó revisión del 100% de las cláusulas y condiciones de contratación de los contratos que tuvieran impacto en personas, la comunidad y el medio ambiente. En el año 2013 se evaluaron 565 contratistas.

Así mismo en el año 2013 se realizó contratación de una interventoría externa para evaluar el cumplimiento de los requisitos de gestión ambiental y de salud ocupacional y seguridad industrial a los contratistas de 14 contratos evaluados como críticos en su operación e impacto a personas.

Dichos contratistas están asociados a las acciones potenciales de impacto significativo en prácticas laborales con las actividades de:

- Mantenimiento de distribución
- Contratos de podas forestales
- Perdidas Energía
- Proyectos de infraestructura
- Expansión de redes
- Mantenimiento de instalaciones
- Operación y mantenimiento del sistema de generación CHEC
- Atención técnica y comercial a clientes

Los impactos potenciales negativos identificados en prácticas laborales, Derechos humanos e impacto social están relacionados con los riesgos asociados a los objetos de impacto establecidos por la empresa (Ver informe de riesgos), e involucran de manera directa e indirecta a todos los grupos de interés; dichos objetos de impacto son:



- Objeto de impacto operacional
- Objeto de impacto personas
- Objeto de impacto social
- Objeto de impacto reputación
- Objeto de impacto ambiental
- Objeto de impacto información
- Objeto de impacto económico financiero

La ejecución de las actividades se desarrollarán en el área de cobertura CHEC, esto incluye los departamentos de Caldas y Risaralda.

Los contratos a atender requerirán acompañamiento en campo donde se encuentran trabajando los contratistas ejecutando sus actividades, estas visitas se definen en el diseño del plan de trabajo de la propuesta del oferente y se aprueba con coordinación con los interventores de los contratos.

En el año 2013 como resultado de la evaluación con proveedores y contratistas, no se dio fin a relaciones contractuales por causa de impactos negativos significativos en: prácticas laborales, derechos humanos e impactos sociales con este grupo de interés.

Días trabajados por los trabajadores de contratistas que participan en las actividades de construcción, operación y mantenimiento

Para la realización de aquellas actividades que CHEC considere necesario llevar a cabo en sus instalaciones mediante personal contratado por terceros, a nivel empresarial se realizan contratos de prestación de servicios, en los que se definen el tipo de actividades a realizar, siendo las empresas contratistas las encargadas de asignar y gestionar los recursos necesarios para su correcta realización y CHEC supervisa a partir de interventorías las actividades contratadas, no considerando para el año 2013 estadísticas relacionadas con este aspecto en mención.

Se reconoce que los contratos relacionados con mantenimiento y operación contratadas por

CHEC, se mantienen de manera permanente durante los 365 días del año para responder con los requerimientos de calidad en la prestación del servicio de energía.

ASPECTOS DE MEJORA

Si bien se han ejecutado acciones tendientes a fortalecer la relación con el grupo de interés proveedores y contratistas, en el marco de ese relacionamiento surgen muchos temas que requieren el análisis y gestión por parte de CHEC; por lo cual no es fácil lograr que todo se revise e implemente; sin embargo se priorizan los temas y se definen planes de acción. Así mismo el marco normativo (Manual de Contratación), puede incidir en la apertura, flexibilidad y cambios para posibilitar la atención de algunos requerimientos de este grupo de interés.

Puntualmente se deben buscar otros criterios utilizados para la evaluación de las ofertas, y en esto no se ha evolucionado.

PROYECCIONES 2014

- Ejecutar el plan de acción que se defina acorde con los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción de proveedores.
- Dar continuidad y realizar seguimiento a las acciones definidas en el plan operativo de relacionamiento con el grupo de interés proveedores.
- Complementar la metodología para la reevaluación de proveedores de tal forma que la calificación dada por el interventor sea de utilidad en los procesos de selección y adjudicación de las ofertas.
- Implementación del registro de proveedores (sistema 5inko) a través de la empresa Konfirma.
- Adoptar y divulgar política de relacionamiento con proveedores y contratistas.

- Fortalecer capacidades y conocimientos en RSE que permitan desplegar acciones en los procesos que impactan al grupo de interés proveedores y contratistas
- Dimensionar acciones para la gestión de temas e indicadores clave para la comunicación de la gestión responsable con grupos de interés en el marco de la metodología G4 (Aspectos: Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores, Empleo, Salud y seguridad en el trabajo, capacitación).
- Reforzar capacitación a interventores para manejo del sistema de información NEON.
- Analizar e implementar otros criterios para la evaluación de las ofertas en los procesos de contratación.

GRUPO DE INTERÉS: TRABAJADORES

SELECCIÓN DE TALENTOS

El equipo de trabajo de desarrollo del talento humano, a través de los procesos de selección de talentos, procura la búsqueda e identificación de personal que posea los conocimientos, habilidades y actitudes para el desempeño de la plaza a proveer, de conformidad con la estrategia, cultura de la empresa, competencias requeridas y cumpliendo con las necesidades y expectativas de las áreas/ unidades. Al interior del equipo de trabajo se coordinan las actividades de inducción a practicantes y profesionales.

Durante los tres últimos años, el equipo de trabajo ha apoyado la vinculación y promoción a partir de los resultados de concursos de carácter interno, externo o dirigido, en los cuales se realiza un análisis completo de los candidatos desde la revisión exhaustiva al cumplimiento de requisitos de educación y experiencia, la evaluación de sus conocimientos frente a las actividades del cargo con plaza a proveer y la valoración psicotécnica que incluye la valoración cognitiva, psicológica y de ajuste a las competencias organizacionales.

Los resultados del ejercicio en la selección de talentos se pueden medir a partir de indicadores como el resultado de la verificación del impacto de la selección, el cual se realiza a partir de la valoración del desempeño de los trabajadores seleccionados mediante concurso.

Tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región:

CARGOS	2012				2013			
	Hombres	%	Mujeres	%	Hombres	%	Mujeres	%
Trabajadores nuevos vinculados en el año	31	70.45%	13	29.55%	15	79%	4	21%
Promedio de edad Trabajadores nuevos vinculados en el año	32.15		31.38		33.39		29.08	



Indicadores planta personal G4 LA1			
INDICADOR	Unidad de Medida	2012	2013
Empleados promedio mes / año	Personas	74,08	72,92
Rotación	Porcentaje	3%	4%
Antigüedad promedio de servicio	Años	15,14	15,94
Edad promedio de trabajadores	Años	43,98	44,67
Trabajadores hombres	Porcentaje	73%	73%
Trabajadores mujeres	Porcentaje	27%	27%

CUANTÍA	Número de contratos				Valor contratos (millones de \$)					
	2012	%	2013	%	2011	%	2012	%	2013	%
Modificaciones en contrato por procesos de selección	6	15.78%	11	35.5%	189,47	25%	130,63	10%	309,73	24%
Trabajadores ascendidos por modalidad de ascenso	32	84.22%	20	64.5%	569,06	75%	1.138,02	90%	983,55	76%
Total modificaciones de contrato	38	100%	31	100%	758,53	100%	1.268,65	100%	1.293,29	100%
Personas vinculadas • Mujeres	13	29.5%	4	21%	3.298,81	87%	408,80	36%	89,96	29%
Personas vinculadas • Hombres	31	70.5%	15	79%	502,73	13%	717,97	64%	220,12	71%
Total personas vinculadas	44	100%	19	100%	3.801,54	100%	1.126,77	100%	310,09	100%
Total personas Seleccionadas	29		25		325,70		455,20		234,70	

La fórmula aplicada equivale a: número de total de modificaciones del contrato sobre las variables selección o ascenso.

LOGROS

- La modalidad de concurso interno ha permitido al grupo de interés trabajadores, la promoción en la organización, pasando de cargos asistenciales a cargos profesionales y dentro de un mismo cargo de una categoría salarial a otra.
- En el año 2013 fueron promovidos mediante concurso interno 11 personas, generándose un incremento con relación a años anteriores.
- Durante los últimos tres años el indicador resultado de la verificación del impacto de la selección, ha estado en 100% lo que da cuenta que todos los seleccionados han contado con niveles de desempeño esperados y destacados.

TEMA RELEVANTE:

BIENESTAR DE LOS TRABAJADORES Y SUS FAMILIAS

GRUPO DE INTERÉS: TRABAJADORES

Con las políticas de gestión humana y de derechos humanos, así como con los procesos y herramientas desarrolladas desde el área de gestión humana y organizacional, se asegura la igualdad de oportunidades para todos los trabajadores sin discriminación de ninguna índole. CHEC se basa en el desarrollo de las competencias y contribuye desde la dimensión humana al logro del propósito empresarial la sostenibilidad, a la dignificación de la vida de sus trabajadores y a la promoción de comportamientos socialmente responsables en sus actuaciones. Así mismo CHEC y sus trabajadores propician en conjunto el crecimiento laboral, apalancados en los valores organizacionales, la ética, la calidad de vida, el bienestar y la normatividad vigente.

SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES PARA LOS TRABAJADORES CHEC

En los contratos de los trabajadores vinculados directamente con CHEC (Modalidad de contratación a término fijo y a término indefinido), se incluyen prestaciones que cubren: seguro de vida, seguro médico, cobertura por incapacidad o validez, licencia por maternidad y paternidad, aporte a fondo de pensiones, entre otros que se encuentran como beneficios establecidos por convención colectiva de trabajo.

En 2013 CHEC entregó de manera directa a sus trabajadores activos, pagos totales por el concepto de salarios y prestaciones sociales un valor de COP 37,040 millones; y a sus jubilados un valor de COP 9,508 millones.

Composición Salarios • Remuneración		
Beneficiario	2012	2013
Relación salario promedio CHEC / SMMLV (veces)	5,45	5,23
Relación salario mínimo CHEC / SMMLV (veces)	1,21	1,16
Pagos por salarios y prestaciones sociales (COP millones)	36,482.63	37,040.35
Salario básico promedio hombres (COP)	2,002,880.35	1,909,252.53
Salario básico promedio mujeres (COP)	2,319,803.03	2,322,597.95
Salario básico promedio mes		
Directivos	7,936,263.76	6,955,154.00
Profesionales	3,374,312.70	3,405,764.69
Tecnólogos, Técnicos y Auxiliares	1,346,892.67	1,353,990.24
Sostenimiento	966,780.39	968,520.00

El salario promedio en 2013, fue 5,23 veces el salario mínimo mensual legal vigente, ligeramente menor que las 5,45 veces del año anterior. Por su parte el salario mínimo de la empresa fue 1,16 veces el SMMLV, lo cual representa una baja con respecto al año 2012, en el que la relación fue de 1,21 veces con respecto al smmlv.

DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Uno de los temas fundamentales que permiten fortalecer los aspectos que generan bienestar en los trabajadores se fundamenta en la generación de garantías empresariales en relación con la igualdad de la retribución, las acciones no discriminatorias entre géneros y la inclusión de las mujeres en los órganos directivos de la empresa.

A continuación se presentan algunos indicadores relacionados con los anteriores aspectos, los cuales aplican al total de los trabajadores vinculados a la empresa sin distinción del lugar en el cual opere:

Salario básico promedio mes CHEC		
Cargos	Valor 2012 COP Millones	Valor 2013 COP Millones
Directivos	7,936,263.76	6,955,154.00
Profesionales	3,374,312.70	3,405,764.69
Tecnólogos, Técnicos y Auxiliares	1,346,892.67	1,353,990.24
Sostenimiento	966,780.39	968,520.00

El salario básico promedio en CHEC, se establece a partir de los roles ocupacionales establecidos para el tipo de cargo.

Salario básico promedio mes CHEC por genero		
Genero	Valor 2012 COP Millones	Valor 2013 COP Millones
Salario básico promedio hombres (\$)	2,002,880.35	1,909,252.53
Salario básico promedio mujeres (\$)	2,319,803.03	2,322,597.95

El salario promedio de los hombres con respecto al de las mujeres, es inferior en razón a que es mayor el número de trabajadores de género masculino vinculado a la empresa en nivel técnico.



Composición de la planta Cargos								
Cargos	2012				2013			
	Hombres	%	Mujeres	%	Hombres	%	Mujeres	%
Directivos	16	2.47%	5	2.08%	8	1.25%	3	1.27%
Profesionales	156	24.04%	105	43.75%	155	24.29%	106	44.73%
Tecnólogos, técnicos y auxiliares	442	68.10%	129	53.75%	439	68.81%	127	53.59%
Sostenimiento	35	5.39%	1	0.42%	36	5.64%	1	0.42%
Subtotal	649	100%	240	100%	638	100%	237	100%
Aprendices	12	50%	21	63.64%	12	57.14%	22	57.90%
Estudiantes semestre de práctica	12	50%	12	36.36%	9	42.86%	16	42.10%
Subtotal aprendices	24	100%	33	100%	21	100%	38	100%
Total Planta de personal a Dic 31	673	71.14%	273	28.86%	659	70.56%	275	29.44%
Trabajadores nuevos vinculados en el año	31	70.45%	13	29.55%	15	79%	4	21%

Ninguna de las personas que ocupan cargos directivos pertenece a grupos minoritarios reconocidos.

Edad	Directivos (Gerencial y Líderes)				Profesionales				Asistencial (Asistentes)				Operativo (Auxiliares técnicos y secretarías y sostenimiento)			
	Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Menores de 30 años	0	0	0	0	9	6	9	8	18	9	16	14	9	3	0	0
Entre 30 y 50 años	4	50	3	100	98	63	79	75	109	53	77	68	109	41	5	36
Mayores de 50 años	4	50	0	0	48	31	18	17	79	38	21	18	151	56	9	64
TOTAL	8	100	3	100	155	100	106	100	206	100	114	100	269	100	14	100

Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la licencia por maternidad o paternidad.

El número de empleados que tiene el derecho a la licencia de maternidad y paternidad en CHEC corresponden al 100% de los trabajadores. En el año 2013 30 trabajadores entre hombres y mujeres accedieron al derecho de licencia de maternidad con base en los criterios exigidos por la ley Colombiana y los beneficios establecidos en convención colectiva.

Licencias y reincorporaciones por maternidad/paternidad	2012		2013	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Nº total de empleados con derecho a baja por maternidad/paternidad	10	8	11	19
Nº de empleados que han disfrutado del derecho a baja por maternidad/paternidad	10	8	11	19
Indique el número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	10	8	11	19
Indique el número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad y conservaron su empleo pasados doce meses desde su reincorporación, desglosados por sexo.	10	8	11	19
Facilite los índices de reincorporación al trabajo y de retención de los empleados que ejercieron la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	10	8	11	19

Otros indicadores

RETIROS	Unidad de Medida	2012	2013
Renuncia pensión vejez	Número	7	15
Terminación contrato justa causa pensión	Número	0	0
Renuncia voluntaria	Número	12	20
Desvinculación oficial invalidez	Número	1	1
Muerte	Número	1	0
Terminación de contrato término fijo	Número	0	2
Período de prueba	Número	0	0
Indemnización	Número	0	0
Justa causa Ley 734/2002	Número	NA	NA
Insubsistencia	Número	NA	NA
Terminación contrato justa causa	Número	4	1
Total	Número	25	39

Frente a las renunciaciones por pensión vejez, dado el auto 110 de la Corte Constitucional indicó que al 31 de diciembre de 2013 Colpensiones debía atender los grupos prioritarios de pensión. En razón a ello CHEC desde el proceso de gestión laboral procedió a dar cumplimiento en aquellos casos que ya tenían cumplimiento de requisitos para la obtención de su pensión de vejez.

En el año 2013 se presentaron renunciaciones laborales a partir de la entrada del nuevo proyecto EPM Sin Fronteras del Grupo Empresarial EPM, pues abrió la posibilidad para algunas personas de CHEC para acceder a nuevas ofertas laborales dentro del núcleo corporativo del Grupo.



Para los casos de desvinculación oficial por invalidez CHEC realizó acompañamiento al trabajador durante el proceso de incapacidad por enfermedad común o profesional hasta el trámite final del mismo.

Las terminaciones de contratos a término fijo en el año 2013 correspondieron con la finalización de proyectos empresariales.

BIENESTAR LABORAL Y FAMILIAR

En CHEC se cuenta con programas orientados a generar espacios de reconocimiento, preparación y acompañamiento a los trabajadores.

En el 2013 se construyó el piso conceptual y se definió el norte a las diferentes acciones y sinergias con diferentes áreas/unidades de la Organización, que día a día permitieron la reestructuración y adecuación de las actividades, programas y servicios los cuales ayudaron a gestionar de manera integral el bienestar del trabajador CHEC.

En esta misma línea se coordinaron eventos y celebraciones que lograron generar espacios de reconocimiento hacia el trabajador y su familia. Así mismo estos espacios promueven las pausas activas laborales, entendidas como encuentro y disfrute; también se tuvo una amplia y nutrida agenda de celebraciones promoviendo espacios que permiten la integración del talento humano con la organización.

Entre los programas desarrollados con mayor relevancia en materia de familia se adelantaron los siguientes:

Día de la familia: Con este evento se hizo el lanzamiento oficial de todos los programas que en materia de familia se adelantaron desde el equipo de trabajo de seguridad, salud y bienestar. Se contó con una programación variada, reflexiva y lúdica, orientada al fortalecimiento de valores para el ejercicio de adecuadas convivencias. Asistieron 248 personas reflejadas en 78 niños, 99 trabajadores y 71 acompañantes a partir de los 15 años de edad, ejecutándose un presupuesto por valor COP 12 millones.

Escuela de familia: Se ejecutó este programa como una posibilidad de fortalecer los valores para el ejercicio de adecuadas convivencias en los trabajadores y los grupos familiares participantes. El diseño metodológico de la escuela de familia está fundamentado en los cuatro valores corporativos y las cinco competencias conductuales. Se inscribieron 14 trabajadores con sus



grupos familiares para un total de 58 personas pero participaron activamente de la propuesta 35 personas: 6 trabajadores y 29 beneficiarios, ejecutándose un presupuesto por valor de COP 32 millones.

Asesoría familiar: En el año 2013 se atendieron 13 casos objeto de 59 asesorías familiares. Este programa fue directamente administrado por un profesional en Desarrollo Familiar del Equipo de Trabajo de Seguridad, Salud y Bienestar.

Beneficios entregados	2012	2013
Número de beneficios	16.088	9.921
Valor beneficios COP millones	4.731,10	4.630
% de trabajadores que utiliza beneficios	99,32%	81,29%
Prestamos desembolsados	2012	2013
Número de préstamos de vivienda	55	30
Número de préstamos por otros conceptos	15	15
Total préstamos desembolsados	70	45
Valor prestamos COP millones	2.637,80	1.322,40

BENEFICIOS CONVENCIONALES

La Empresa continuó en el año 2013 con la gestión y administración de los beneficios legales y extralegales de la convención colectiva de trabajo, que contribuyen al bienestar de los trabajadores y sus familias.

Se realizó una inversión aproximada en COP 3,109.6 millones en aspectos extralegales relacionados con:

Beneficios de convención	Valor COP Millones	
	2012	2013
Auxilio de maternidad: auxilio por nacimiento de cada hijo del trabajador.	4,16	3,37
Plan de previsión exequial para los trabajadores y sus beneficiarios.	57,1	59
Servicios médicos para familiares: Servicios de salud a los familiares de los trabajadores y jubilados.	1,680.80	1,682.10
Auxilio educativo: auxilio de educación para los trabajadores y los hijos de trabajadores activos y jubilados.	112,3	94,2
Exención parcial de energía: exención parcial del costo de energía para los trabajadores y jubilados de CHEC.	1,423.00	1,270.90

CAPACITACIÓN

Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos significativos y su posible inclusión en los convenios colectivos

Los proyectos que en su gestión y desarrollo implican realizar cambios significativos al interior de la organización y que impactan a sus trabajadores, se hacen con programas de asimilación del cambio y son acompañados por el proceso de cambio y cultura, en el área de gestión humana y organizacional.

El convenio colectivo de CHEC no contiene cláusulas que de manera específica regulen o aborden este tema en cuestión.

Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.

La convención colectiva de CHEC incluye como beneficios convencionales los siguientes aspectos para la salud y la seguridad de los trabajadores, los cuales se suman a los establecidos por la ley Colombiana.

- Cláusula 38: Maternidad
- Cláusula 39: Servicios médicos para familiares del trabajador
- Cláusula 40: Seguro de vida de los trabajadores

Programas y procesos para asegurar la disponibilidad de una mano de obra cualificada.

En los indicadores G4• LA9 de la tabla de correlación de indicadores GRI, se detalla la información sobre horas de capacitación para aportar a la creación de una organización de alto desempeño a través del desarrollo de las competencias que la empresa requiere en sus trabajadores, de manera que se responda al cumplimiento de las responsabilidades requeridas por el cargo que se desempeña.

ACCIONES RELEVANTES

ACADEMIA DEL SERVICIO

Esta iniciativa pretende diseñar e implementar un modelo que representa las etapas del servicio actual y deseado de una organización, con el fin de analizar y gestionar en forma integral la prestación del servicio en el marco de los procesos de atención, de acuerdo con las capacidades organizacionales y del talento humano, dicha iniciativa implementó con los trabajadores de CHEC y algunos contratistas, tres módulos de capacitación virtual denominados guiones y protocolos de atención, recepción y atención de requerimientos y contrato de condiciones uniformes; buscando impactar la satisfacción del grupo de interés clientes y fortalecer su capacidad de relacionamiento con la Empresa y resaltar el valor corporativo de Servicio.



PROGRAMA DESARROLLO DE TUTORES

El programa de desarrollo de tutores y el centro de desarrollo de competencias, son iniciativas que movilizan el desarrollo del talento humano como un proceso evolutivo y continuo que permite a los trabajadores reconocerse, retroalimentarse y formarse aspectos del ser, saber y hacer.

En el marco de este programa, durante el año 2013 se realizó acompañamiento a 806 trabajadores de la Organización.

ADEMÁS DE LOS ANTERIORES PROGRAMAS TAMBIÉN SE LLEVARON A CABO

- Cierre de brechas teóricas de los auxiliares técnicos de mantenimiento de redes en el tema de electricidad básica.

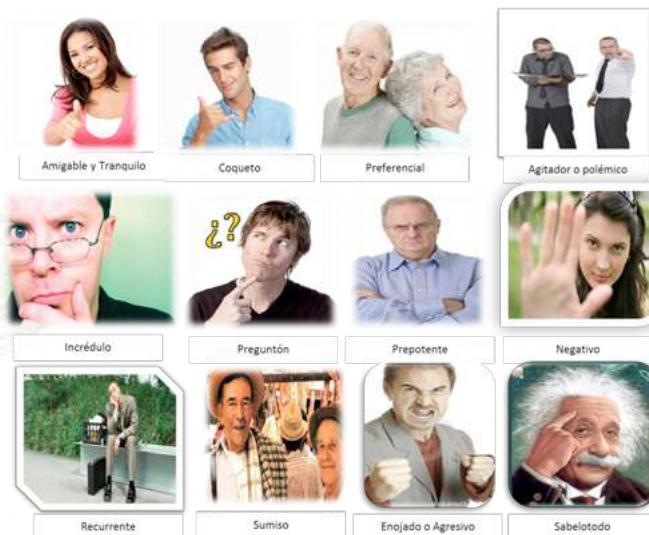


sica.

- Reentrenamiento en trabajo seguro en alturas y nivelación de acuerdo con el cambio normativo.
- Certificación de competencias laborales en toma de muestras de aceites y montacargas.
- Formación de 44 trabajadores para realizar trabajos de mantenimiento en línea energizada.
- Puesta en marcha de 3 módulos de formación en e-learning sobre guiones y protocolos de atención al cliente, contrato para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica, recepción y atención de requerimientos de los clientes.

TIPIFICACIÓN DE LOS CLIENTES

Esta es una iniciativa que dentro de uno de los módulos e-learning de Academia del Servicio, busca reconocer con anticipación cuáles son los tipos de clientes que visitan la organización, identificando unas características comunes de comportamiento y de este modo poder establecer una guía de actuación, frente a las distintas situaciones que se presentan. Para ello se ha establecido una clasificación y caracterización de cada uno de los tipos de clientes con los que habitualmente interactúan los trabajadores de CHEC, permitiendo de este modo establecer unos parámetros mínimos de atención, que llevará a un



proceso de mejoramiento continuo, enfocado en un mejor relacionamiento con los mismos.

A continuación se presenta el comparativo para los años 2012 y 2013 de la gestión CHEC en materia de formación y cualificación de sus trabajadores

Indicadores de Capacitación CHEC		
INDICADOR	2012	2013
Horas capacitación / trabajador promedio	71	70
Horas capacitación directivos / Total horas de capacitación por empleado promedio	1	1
Horas capacitación profesionales / Total horas de capacitación por empleado promedio	1	2
Horas capacitación tecnólogos / Total horas de capacitación por empleado promedio	1	1
Horas capacitación auxiliares y operarios/ Total horas de capacitación por empleado promedio	1	1
Número de eventos de aprendizaje realizados	404	389
Horas de capacitación hombres	46,181	45,229
Horas de capacitación mujeres	17,078	16,801
Horas totales de capacitación	63,259	62,030
Número de posgrados aprobados para la vigencia	18	42
Salidas al exterior aprobadas por capacitación	9	1
Inversión Plan de Aprendizaje Organizacional (COP millones)	1,038.65	1,074.92
Ejecución Plan de Aprendizaje Organizacional	77%	67%

Programas de Capacitación	Personas Beneficiadas 2012	Personas Beneficiadas 2013
Informática básica	0	0
Habilidades administrativas	593	630
Contenidos propios	878	849
TOTAL	1,471	1,479

PROGRAMAS DE GESTIÓN DE HABILIDADES Y FORMACIÓN CONTINUA PARA FOMENTAR LA EMPLEABILIDAD DE LOS TRABAJADORES

En CHEC el desarrollo de capacidades humanas trasciende el proceso de cualificación para el trabajo e impulsa el desarrollo de habilidades y competencias para fomentar la empleabilidad presente y futura del trabajador, para ello se han diseñado estrategias que facilitan el acceso de todos sus trabajadores a los niveles de educación formal y a todas las opciones de educación no formal.

Inversión CHEC para el apoyo a la educación formal y no formal de los trabajadores		
Beneficiario	Inversión 2012 COP	Inversión 2013 COP
Primaria	0	0
Secundaria	0	0
Técnica	0	0
Tecnológica	71,548,120	8,880,805
Profesional	0	0
Especialización	148,094,653	252,667,247
Maestría	50,035,240	28,784,345
Doctorado	0	0
Educación no formal	768,970,768	784,587,423
TOTAL COP millones	1,038,648,780	1,074,919,820

JUBILADOS

Con el fin de aportar a la calidad de vida de los jubilados, se emprendieron diferentes acciones y estrategias encaminadas a tal fin; a continuación se describen las acciones implementadas en el año 2013:

Programa adultez plena: consiste en entregar a los trabajadores que están próximos a pensionarse las herramientas y los elementos necesarios que le permitan afrontar esta nueva etapa. En el 2012 participaron 21 trabajadores y 24 en el 2013. Además de un momento de reconocimiento donde una vez las personas son notificadas de su pensión, la organización les realiza un encuentro denominado “conmigo mismo” donde se les reconocer por la labor realizada en la empresa, donde participan sus compañeros de trabajo, jefes y familia.

Negocio	2011	2012	2013		2014			2015	% sobre planta actual	2020				% sobre planta actual
	Asistencial	Operativo	Asistencial	Operativo	Ejecutivo	Asistencial	Operativo	Ejecutivo		Gerencial	Ejecutivo	Asistencial	Operativo	
GENERACIÓN		1		1					0,22		3	2	5	1,14
TRANSMISIÓN Y DISTRIBUCIÓN			1	4	2		4		1,25		6	8	27	4,68
COMERCIALIZACIÓN	1		3			2		2	0,91		6	14	2	2,51
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			1			3			0,45	1	12	9	12	3,88
TOTAL	1	1	5	5	2	5	4	2	2,83	1	27	33	46	12,21

Porcentaje de trabajadores con derecho a jubilarse en los próximos 5 y 10 años, desglosado por categoría de trabajo y por región.

CHEC ya no jubila directamente, salvo aquellos que se ordenen en sentencia judicial. La información anterior corresponde a la proyección de trabajadores a pensionarse.

La Empresa a través del proceso de Bienestar Laboral y Familiar realiza un programa de acompañamiento a los trabajadores que cumplen con los requisitos para pensión de vejez. Su objetivo es trabajar factores psicosociales desde los aspectos psicológicos, familiares, económicos, legales y de salud integral, que le permitan a los trabajadores afrontar de manera adecuada y asertiva la etapa de pensión y tiendan así un canal continuo en su desarrollo personal y su rol en la sociedad.

Programa Adultez Plena	2012	2013
# Trabajadores impactados	21	24
Inversión COP millones	36,788,425	35,567,480

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES

Plan Individual de Desempeño y Desarrollo (PIDD): es una iniciativa de impacto social que busca con el grupo de interés, trabajadores:

- Sensibilizar frente al sentido noble del trabajo, brindando significado a la dimensión laboral como un espacio para el desarrollo del ser humano.
- Movilizar la participación e involucramiento de los trabajadores en el logro de los objetivos y el propósito empresarial.
- Retroalimentar sobre cómo se percibe el desempeño de cada trabajador a partir de acciones de acompañamiento y seguimiento.
- Identificar y gestionar oportunidades de desarrollo de las personas en relación con la estrategia empresarial.

- Promover espacios

de reflexión con los trabajadores sobre el valor de las acciones que realizan y la manera como las llevan a cabo.

- Interiorización de los retos empresariales en la gestión emprendida por la Organización.

Evaluación del desempeño	2012	2013
% de empleados evaluados con el PIDD	94%	92%

El número de trabajadores evaluados por medio del Plan Individual de Desempeño y Desarrollo (PIDD) no corresponde al número de trabajadores vigentes en la nómina ya que por normatividad interna, algunos trabajadores están exentos de dicha evaluación, como las personas que se encuentran vinculados a proyectos.

MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA DE PRÁCTICAS LABORALES

CHEC a través de sus diferentes canales de atención (presencial, escrito, telefónico y virtual), a los grupos de interés, permite recoger denuncias y quejas asociadas al servicio relacionados con aspectos laborales que impacten a las personas; en especial a través del mecanismo denominado "Línea ética"; pues este es el medio de comunicación confidencial establecido por CHEC, para que los colaboradores de la compañía y las personas externas a la misma, puedan informar a la Organización sobre la ocurrencia de conductas irregulares evidenciadas en el ejercicio de las actividades propias del objeto social de la empresa, siempre que las mismas estén en contra de la reputación, principios, deberes y valores relacionados con la ética corporativa. De igual forma la Línea ética reporta el reconocimiento al buen comportamiento ético y ejemplar que se tenga en cualquier actividad realizada dentro o fuera de la Organización, reafirmando los valores institucionales y propios de cada persona, potenciando así la cultura ética adentro de la Organización.

LOGROS 2013

- El 2013 deja un balance bastante positivo en relación con los programas de bienestar en

los servicios deportivos, de actividad física y de celebración de eventos, logrando proporcionar bienestar y calidad de vida al trabajador CHEC.

- Se evidenció una disminución en los procesos administrativos relacionados con terminación de contrato por justa causa, en razón a que los profesionales de gestión laboral han venido realizando socializaciones con los trabajadores, sobre la importancia de los deberes y prohibiciones de los mismos.
- Consolidación total de base de datos de jubilados y/o pensionados.
- Se contactó la entidad Confuturo, quienes tienen la experiencia en el tema de autoaseguramiento pensional, presentaron propuesta que será ejecutada en el año 2014.
- Pago de mesadas a jubilados y pensionados por valor de COP 9,508.9 millones.
- Se incrementó en 3,5% la inversión en el plan de aprendizaje organizacional para los trabajadores alcanzando un valor de COP 1,074.92 millones.
- Se logró la integración y participación de 4,615 beneficiarios entre trabajadores y sus familias en actividades y proyectos encaminados a incrementar el bienestar de los trabajadores y sus familias, invirtiendo un valor de COP 1,462 millones.

PROYECCIONES 2014

- Continuar con el acompañamiento y asesoría a los jubilados y/o pensionados en los trámites que deban realizar ante los fondos de pensiones.
- Adelantar la contratación con la entidad Confuturo, quienes realizarán y ejecutaran el estudio de autoaseguramiento pensional.



TEMA RELEVANTE

ACTUAR COMO GRUPO EMPRESARIAL

GRUPO DE INTERÉS: DUEÑOS Y TRABAJADORES

Con el fin de lograr una actuación conjunta de todas las empresas que conforman el Grupo Empresarial, EPM ha liderado acciones y proyectos encaminados a este objetivo, algunos de los cuales se relacionan a continuación.

Desde el 2009 se empezó a trabajar en CHEC en el proyecto Direccionamiento Ambiental Estratégico (DAE), direccionado por EPM.

Entre diciembre de 2010 y diciembre de 2012 se realizó un estudio de cultura organizacional, de acuerdo con el modelo Denison, el cual fue definido por EPM para ser aplicado en el Grupo Empresarial.

El 27 de agosto de 2010 EPM visitó CHEC para realizar el encuentro "Actuando como Grupo EPM", el cual tuvo como objetivo ampliar la comprensión de los trabajadores con respecto a modelo de Trabajo, Gobierno Corporativo y Cultura Organizacional, como elementos fundamentales en la articulación como Grupo Empresarial.

En mayo de 2011 inició el proyecto Homologación de Procesos Comerciales, que implicaba adecuar la documentación de los procesos e implantar los cambios requeridos en la gestión del día a día.

Entre el 2009 y el 2010 se llevó a cabo el proyecto ERP, el cual tenía como objetivo implementar el software One World, con el fin de integrar los procesos y la información de algunas áreas de la Empresa, para unificar los datos en una base segura y confiable.



En el 2011 se adoptó la política de Gestión Humana del Grupo Empresarial y se integró a la política de Gestión Integral de CHEC.

Entre el 2011 y el 2013 se realizó el proyecto Normas Internacionales de Información Financiera, (NIIF) con el objetivo de poder reportar los informes financieros del Grupo Empresarial bajo un enfoque internacional, de tal forma que se facilite el acceso a los mercados de capitales.

En noviembre de 2012 EPM solicitó la adopción del principio de comportamiento responsable en la contratación, para garantizar que los valores de transparencia y respeto rijan la relación con los proveedores y contratistas del Grupo Empresarial. Así mismo, emitió la directriz de conducta transparente que aplica para los trabajadores.

Entre marzo y mayo de 2013 se realizó el despliegue del Direccionamiento Estratégico de Grupo, el cual contiene elementos como propósito de grupo, cultura meta, misión, visión, estrategias, objetivos estratégicos y MEGA.

Posteriormente se inició el programa Grupo EPM Sin Fronteras, con el fin de diseñar e

implementar un nuevo modelo de organización que facilite el logro del nuevo direccionamiento estratégico. En el marco de este programa entre junio y julio se realizó una primera ronda de conversatorios en cada área, dirigidos por los líderes, para dar a conocer el programa, identificar las percepciones sobre el mismo y acompañar a los trabajadores en el manejo de la incertidumbre.

A finales de 2013 se implementó el proyecto NEON, con el fin unificar y realizar ajustes al proceso de Adquisición de Bienes y Servicios de CHEC e implementar el sistema NEON en CHEC para soportar los procesos de planeación de la contratación, contratación y administración de contratos.

PRESTACIÓN DEL SERVICIO CON CALIDAD

TEMA RELEVANTE

CALIDAD DEL SUMINISTRO DE ENERGÍA

GRUPO DE INTER S: Dueños, Clientes, Proveedores y Contratistas, Estado, Comunidad

DISPONIBILIDAD DE CENTRALES

A continuación presentamos la disponibilidad de las centrales de CHEC en el año 2013 con base en el indicador sectorial para memorias de sostenibilidad EU30.

La información de las centrales mayores, menores y térmica se presenta por grupos, los cuales se entienden como las unidades de generación con las que cuentan las plantas.

	Fuente de energía	Nombre de la Central	Información	2012				2013			
				GRUPO 1	GRUPO 2	GRUPO 3	TOTAL CENTRAL	GRUPO 1	GRUPO 2	GRUPO 3	TOTAL CENTRAL
CENTRALES MAYORES	Hídrica	INSULA	Horas Indisponibles	355	3606	2060	6020	65	239	81	385
			Horas de Desconexión Forzada	286	2112	334	2732	32	239	81	352
			Horas de Desconexión Programada	69	1494	1726	3288	33	0	0	33
		SAN FRANCISCO	Horas Indisponibles	2722	190	900	3812	440	315	6353	7108
			Horas de Desconexión Forzada	0,1078	131	177	308	79	315	953	1347
			Horas de Desconexión Programada	2721	60	723	3504	361	0	5400	5761
		ESMERALDA	Horas Indisponibles	2677	2551		5228	472	482		954
			Horas de Desconexión Forzada	293	256	N/A	549	217	140	N/A	356
			Horas de Desconexión Programada	2384	2295		4679	256	342		598

DISPONIBILIDAD HÍDRICA

Teniendo en cuenta que el sistema de generación hidráulica es a filo de agua, se mantuvo un seguimiento riguroso de las fuentes que abastecen el sistema de generación de energía, especialmente por factores que puedan estar asociados a fenómenos climatológicos y en general al cambio climático.

La curva de disponibilidad hídrica que agrega el caudal de las cinco fuentes que abastecen el sistema de generación de CHEC, permite apreciar su comportamiento durante el año.

Fuente de Energía Hídrica	CENTRALES MAYORES								
	INSULA			ESMERALDA		SAN FRANCISCO			
	GRUPO 1	GRUPO 2	GRUPO 3	GRUPO 1	GRUPO 2	GRUPO 1	GRUPO 2	GRUPO 3	
PROMEDIO EN %	99,15	97,14	99,07	94,49	94,39	96,47	96,44	26,73	

Fuente de Energía Hídrica	CENTRALES MENORES					
	SANCANCIO		INTERMEDIA	MUNICIPAL		GUACAICA
	GRUPO 1	GRUPO 2	GRUPO 1	GRUPO 1	GRUPO 2	GRUPO 1
PROMEDIO EN %	70,40	73,29	80,01	78,22	76,48	81,01

Fuente de Energía Térmica	CENTRALES TÉRMICAS		Este dato esta calculado para el periodo comprendido entre el 13 de septiembre y el 31 de diciembre de 2013
	TERMODORADA		
	GRUPO A	GRUPO B	
PROMEDIO EN %	89,24	90,64	



INVERSIÓN EN CENTRALES

CHEC ha garantizado ingresos en relación con la planta Termodorada por un valor estimado de US\$19,093,324 para los periodos comprendidos entre el 1° diciembre 2012 y 30 noviembre de 2016, asociados a las asignaciones de obligaciones de energía firme para el cargo por confiabilidad.

La planta térmica, Termodorada está incluida entre los activos de generación en el largo plazo.

La regulación ha pretendido que se garantice la cadena de abastecimiento de combustibles líquidos presentando para cada periodo asignado el contrato de suministro y transporte de combustible líquido y el documento de logística de abastecimiento.

De acuerdo con el concepto emitido por la CREG mediante oficio N°S• 2013• 000014, se puede contar con generación de la planta con gas interrumpible aun cuando esta haya sido ofertada con combustible líquido.

INDICADORES DE CALIDAD DEL SUMINISTRO

CHEC suministra electricidad y hace un seguimiento de la calidad del servicio prestado en su área de influencia. La calidad del servicio, en lo que respecta a la confiabilidad se evalúa sobre la base de la frecuencia y la duración de las interrupciones a los clientes.

Los indicadores a controlar son los siguientes:

- **SAIDI** = Tiempo total promedio de interrupción por cliente, por año.
- **SAIFI** = Frecuencia media de interrupciones por cliente, por año.

Índices de calidad del servicio	Años		
	2011	2012	2013
SAIDI (Horas – Año)	38	48	43
SAIFI (Número de veces / Año)	30	36	31

MANTENIMIENTO DEL SISTEMA ELÉCTRICO

MANTENIMIENTO PREDICTIVO SUBESTACIONES Y LÍNEAS

A partir del monitoreo constante del parque de transformadores de potencia de las subestaciones mediante pruebas eléctricas y de los análisis del aceite dieléctrico con el fin de verificar su correcto funcionamiento (predecir condiciones anormales y tomar decisiones oportunas), en el 2013 se realizó el cambio de diez unidades (tres unidades de 115 kV y siete unidades de 33 kV), con el fin de restablecer las condiciones operativas, aumentar capacidad instalada y evitar fallas mejorando la confiabilidad en la prestación del servicio.

En el 2013 se continuó con el proceso de reconstrucción de dos unidades monofásicas de transformación del Banco dos de subestación La Rosa con capacidad instalada de 60 MVA 115/33kV, además de la unidad de transformación de 14 MVA, 33/13.2kV de la subestación Regivit, debido al estado de deterioro de su aislamiento, el cual fue detectado a partir del diagnóstico realizado mediante pruebas eléctricas y análisis del aceite dieléctrico.

Además del plan de mantenimiento predictivo de inspecciones termográficas y de ultrasonido que se realizan en las subestaciones de potencia, estas actividades también fueron implementadas durante el 2013, para la líneas de nivel de tensión III y IV, con el fin de detectar fallas tempranas y realizar intervenciones oportunas.

MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE SUBESTACIONES Y LÍNEAS

A través de una adecuada planeación, programación y ejecución de actividades, se cumplió de manera satisfactoria con los planes de mantenimiento preventivo del sistema de transmisión regional • STR y del sistema de distribución local • SDL a cargo del área de Subestaciones y Líneas, logrando con ello un buen desempeño de los indicadores de mantenimiento.

El plan de mantenimiento preventivo de las subestaciones de potencia y líneas de 33 y 115 kV se orientó a la realización del mantenimiento de los siguientes equipos:

- 5 transformadores de potencia 115/33 KV (STR)
- 39 interruptores de 115 kV y seccionadores asociados (STR)
- 18 transformadores de potencia 33/13,2 KV (SDL)
- 103 interruptores de 33 KV y seccionadores asociados
- 78 interruptores de 13,2 KV y seccionadores asociados

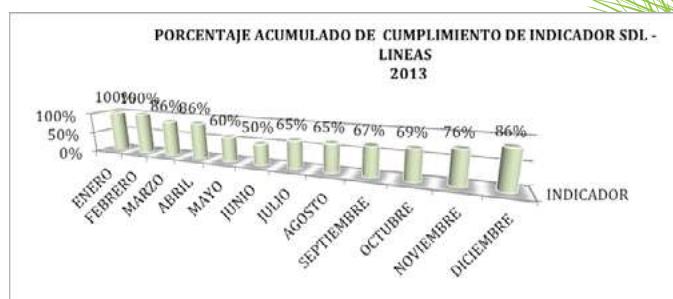
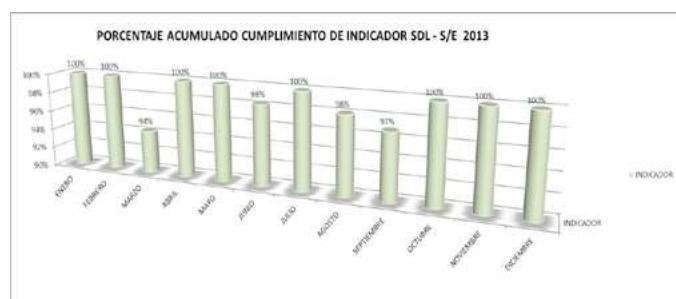
Se efectuó mantenimiento preventivo a los 489 kilómetros de red de 115 kV y a los 726 kilómetros de red de 33 kV con frecuencias de inspección de 1 y 2 veces al año.

Dentro de las actividades realizadas por los grupos de mantenimiento, se destacan el proyecto de reposición de pórticos del nivel 33 kV en la subestación La Enea, por el avanzado estado deterioro de los anteriores y la reposición de apoyos de la línea Peralonso – Manzanares 115 kV, proyecto iniciado en el año 2009 y que concluyó en noviembre de 2013, con el cambio de las últimas 33 estructuras de madera en mal estado, por torres metálicas pernadas. La ejecución de estos dos proyectos logrará mejorar los niveles de confiabilidad en la prestación del servicio para la ciudad de Manizales y el oriente del departamento de Caldas.

INDICADORES GESTIÓN MANTENIMIENTO DE SUBESTACIONES Y LÍNEAS

Los gráficos siguientes ilustran los resultados de los indicadores de gestión de mantenimiento a cargo del área de Subestaciones y Líneas para la vigencia 2013. Como se puede observar los indicadores de mantenimiento de subestaciones, tanto en el STR como en el SDL presentaron una evolución positiva muy cercana al 100% de cumplimiento durante todos los meses del año.

Entre tanto, los indicadores de mantenimiento de líneas presentaron unos porcentajes de ejecución menores, debido a la necesidad de atender actividades de mantenimiento correctivo y a la construcción de variantes de líneas.



REPOSICIÓN Y EXPANSIÓN DE S/E Y LÍNEAS

Comité técnico de proyectos de conexión al STN y SDL: Con el fin de realizar seguimiento periódico a los cronogramas de ejecución de: conexión al STN, Púrnio y Armenia que actualmente viene realizando CHEC, este último conjuntamente con EDEQ, y de los cronogramas de ejecución de los proyectos de expansión del SDL, Bosques de la Acuarela y línea Belálcazar – La Virginia, en el año 2013, se institucionalizó el Comité Técnico de Proyectos, el cual es presidido por la Subgerencia de Transmisión y Distribución y participan las áreas técnica, comercial, ambiental, además de los directores y los interventores de los proyectos.

Este comité ha sido un mecanismo importante para revisar el avance en la ejecución de los proyectos, tener un permanente control sobre los mismos, identificar las dificultades que se hayan presentado con el fin de poder establecer los planes de acción para subsanarlas y así evitar desviaciones en el cumplimiento de los cronogramas.



PROYECTOS DE CONEXIÓN AL STN

Proyecto Púrnio: Consistente en una subestación de transformación 230/115 kV de 150 MVA y la línea que interconecta la nueva subestación Púrnio y la subestación Dorada a 115 kV con una longitud aproximada de 7 kilómetros; se desarrolla en el municipio de la Dorada en el departamento de Caldas y busca mejorar la confiabilidad del servicio prestado en el oriente de Caldas. Teniendo en cuenta que la subestación Dorada abastece cargas de especial importancia como: la base aérea de Puerto Salgar y las estaciones de bombeo de Ecopetrol Guaduro y Puerto Salgar. Lo anterior sumado a los macroproyectos de nivel nacional que se vienen desarrollando en la zona (Puerto multimodal, Ruta del Sol, habilitación de la vía férrea, nuevo puente sobre el río Magdalena, entre otros). La entrada en operación del proyecto estaba prevista para el mes de enero de 2014, sin embargo por demora en el otorgamiento de la licencia ambiental y trámites en la gestión de servidumbres se espera que la conexión se realice para finales de 2014.

Proyecto Armenia: El objeto del proyecto de conexión de la Subestación Armenia 115 kV al STN en 230 kV, es garantizar la atención de la expansión de la demanda y mejorar la confiabilidad, calidad y economía del suministro de energía eléctrica del área CQR en la zona del Quindío. El proyecto es realizado en asocio con la empresa de Energía del Quindío.

Consiste en la instalación de tres autotransformadores 230 kV/115 kV (unidades monofásicas) de 50 MVA cada una, más una unidad de reserva, una bahía 115 kV por baja de transformador y las obras civiles, mecánicas, eléctricas, de control y automatización asociadas al proyecto en la actual subestación Armenia 115 KV. Estas obras estuvieron listas el 30 de noviembre de 2013, de acuerdo con el plazo otorgado por Unidad de Planeación Minero Energética (UPME), pero no se han puesto en operación en razón a que la Empresa de Energía de Bogotá EEB, quien ejecutará la infraestructura correspondiente al transporte, no ha podido iniciar construcción por trámites en el otorgamiento de la licencia ambiental, a pesar de haber obtenido el aplazamiento por parte del Ministerio de Minas y energía para el 30 de agosto de 2014.

PROYECTOS DE EXPANSIÓN DEL SDL

Proyecto Bosques de La Acuarela: Proyecto ejecutado por CHEC para el mejoramiento de los niveles de prestación del servicio de energía eléctrica en los municipios de Dosquebradas y Santa Rosa de Cabal, en el departamento de Risaralda, disponiendo de respaldo ante contingencias por pérdida en la transformación 33/13,2kV de la Subestación La Rosa, reducción de pérdidas técnicas y optimización del sistema eléctrico.

El alcance del proyecto comprende la construcción de una subestación 33/13,2 tipo interior y de una línea de 33 kV de 3 Km. El avance del proyecto al año 2013, es del 40 % y se tiene prevista su puesta servicio para el mes de mayo de 2014, aunque es probable que en una primera etapa entre en servicio la subestación, teniendo en cuenta que para la construcción de la línea se han presentado dificultades de tipo jurídico y social.

Proyecto Belalcazar – La Virginia: El objetivo de este proyecto es el de conformar un sistema anillado en el nivel de 33 kV con el fin de brindar confiabilidad al suministro de energía eléctrica ante contingencias de las actuales líneas que alimentan las subestaciones de potencia de los municipios de La Virginia y Belalcazar, a través de la construcción de una línea de subtransmisión de 33 kV entre las subestaciones Belalcazar y La Virginia. Durante el año 2013, se adquirieron los materiales requeridos para la construcción de la línea y se avanzó con las gestiones para la constitución de las servidumbres, por lo que se espera que la construcción de la línea se realice en el segundo semestre de 2014.

MANTENIMIENTO A LAS REDES DE DISTRIBUCIÓN

El propósito del mantenimiento es procurar la mayor disponibilidad y confiabilidad de los activos, para lo cual en mantenimiento de redes se define como preventivo, predictivo y correctivo.

Las actividades de mantenimiento preventivo corresponden a inspecciones visuales o recorridos a los circuitos, para detectar las distintas acciones a realizar; también se

realiza poda, tala y siembra de vegetación en los corredores de las redes; con respecto al predictivo, se realiza inspección termográfica y en el correctivo se realiza el reemplazo o sustitución de elementos o componentes fallados.

LOGROS

Inspecciones o recorridos: se recorrieron 137 circuitos con un total de 5,588 Km de red y 60,477 apoyos aproximadamente.

Inspección termográfica: se realiza a 112 circuitos (salidas de subestación, seccionamientos principales), 1,178 estructuras o apoyos, detectando un total de 97 puntos con falla.

Actividades forestales en corredores de línea: Se ha realizado intervenciones a 88 circuitos, lo que incluye actividades en 2,409 tramos de red de media tensión.

Cumplimiento del plan de mantenimiento de redes, se obtuvo un indicador de cumplimiento en la planeación del 94.48% de una meta del 90% y de cumplimiento de la programación del 93.89% de una meta del 90%.

Cumplimiento de los indicadores de calidad de los grupos 1, 2 y 3 así:

Grupo 1 de 99,84% de una meta de 99,81%

Grupo 2 de 99,79% de una meta de 99,75%

Grupo 3 de 99,68% de una meta de 99,66%

ACCIONES RELEVANTES

- ✓ Capacitación e inicio de actividades de redes energizadas (TCT), en subestaciones 33 kV con el uso de andamio dieléctrico, por parte del personal de mantenimiento de redes, ampliando así el campo de acción en esta modalidad de trabajo, muy importante para la mejora de la calidad del servicio. El valor de la inversión en equipos fue de COP 37,472,646.



- ✓ Instalación de Cortacircuitos Fusibles tipo XS de tres disparos de S&C, lo que permite que se restablezca el servicio cuando se quema un fusible por una falla temporal, pues se cuenta con el respaldo de otros dos.

Lo anterior se justifica porque el 75% de los cortes en promedio, que ven los clientes, son el resultado de fallas temporales en los sistemas de distribución, esto debido a las descargas atmosféricas, contactos de ramas de los árboles, animales, etc. Estas fallas temporales se convierten en fallas permanentes en ramales lejanos del sistema de distribución que están protegidos por fusibles, por lo que se pierde mucho tiempo mientras los grupos de trabajo se desplazan a lo largo de

la línea para verificar la localización de la falla y restaurar el servicio.

- ✓ Se han instalado 17 equipos a manera de prueba piloto, con una inversión total de COP 33,524,000. Los resultados de esta prueba piloto están bajo análisis.



- ✓ Adquisición brazo grúa para la región 2 con sede en Dosquebradas: Se adquirió un brazo grúa con una capacidad de 7,7 Toneladas como renovación de la actual existente. Para adquirir este equipo se realizó una inversión de COP 400 millones, buscando una mejor disponibilidad del equipo y con el actual, se pueden levantar cargas mayores, permitiendo mejorar el desarrollo de las actividades de mantenimiento. También se contribuye con la mejora de la seguridad operacional que involucra tanto a las personas como a los equipos.



- ✓ Conformación grupo Líneas Energizadas sede Riosucio: Se conforma un nuevo equipo de trabajo para trabajos con tensión o en red energizada TCT conformado por tres auxiliares técnico, con esto se busca mejorar la cali-

dad del servicio de energía en esta zona, reduciendo las interrupciones del servicio para efectuar mantenimiento.

- ✓ Se deben incrementar las gestiones tendientes a mejorar la calidad del servicio en la zona rural o grupo de calidad 4 o en su defecto replantear la meta que actualmente se tiene, pues no se ha cumplido con el indicador de disponibilidad, el cual fue del de 98,30% de una meta de 98,89%. Se hace la precisión que se vienen realizando esfuerzos para mejorar la calidad, como son la contratación de grupos de trabajo de mantenimiento, coordinación de protecciones, instalación de reconectores, considerando que se poseen grandes extensiones de redes en la zona rural de difícil acceso o gestión con una dinámica de crecimiento frecuente.

PLAN OPTIMIZACIÓN CALIDAD DEL SERVICIO

La resolución CREG 097 de 2008 establece los principios generales y la metodología para el cálculo de los cargos por uso, las reglas que deben cumplir los operadores de red • OR en cuanto a la calidad en la prestación del servicio de distribución, evaluando la calidad media brindada por el OR a sus usuarios comparada con una calidad media de referencia.

Los análisis realizados acerca del tema muestran que la calidad del servicio ha presentado desmejoras respecto a la referencia de los años 2006•2007, como consecuencia se afecta al grupo de interés clientes y los ingresos del operador de red CHEC, por concepto de incentivos negativos, compensaciones a los usuarios, energía no suministrada y disminución en el reconocimiento del AOM (administración, operación y mantenimiento).

Por lo expuesto anteriormente, se planteó la necesidad de estructurar el plan de optimización de la calidad del servicio, cuyo propósito es incrementar los estándares de calidad, a través de diferentes acciones y la participación de los equipos de trabajo de la Subgerencia de Transmisión y Distribución y otras subgerencias.



El Plan de Optimización de calidad del Servicio se encuentra totalmente alineado con los objetivos estratégicos de “Lograr excelencia operacional en la prestación de servicios” y “Fortalecer las relaciones y comunicación efectiva con los grupos de interés externos”, dado que se trabajará en el incremento de eficiencia de los procesos y mejoramiento de la calidad del servicio de energía lo que redundará en impactos positivos en los grupos de interés.

El mejoramiento de la calidad del servicio en CHEC aporta a la construcción colectiva del nuevo direccionamiento estratégico del Grupo empresarial EPM, en donde se pretende posicionar al Grupo entre las 50 primeras compañías multilaterales por nivel de ingresos y EBITDA.

El plan de optimización tiene como propósito general, alcanzar un óptimo nivel de calidad del servicio de energía, incrementar la eficiencia en todas las actividades de los procesos involucrados en la calidad, incrementar la satisfacción del cliente, seguridad y fiabilidad del suministro a través de la implementación de acciones que aportan al proyecto enmarcado en cinco lotes de trabajo:

Tecnologías de operación: Utilización de tecnologías informáticas que permitan realizar actividades tales como un monitoreo más exacto de los activos, asignación más precisa de órdenes de trabajo según la ubicación de los grupos de mantenimiento y reparación, localizador de fallas para reducir tiempo de búsqueda de éstas, utilización de herramientas informáticas como DMS, GIS, SCADA. Estas y otras acciones permiten minimizar los tiempos de las indisponibilidades.

Gestión de información: Son las actividades para garantizar la integridad, disponibilidad, calidad, oportunidad y confidencialidad de la información, para lo cual es necesario la estandarización según normas internacionales, recopilar y almacenar la información de ciclo de vida de los activos, gestión de indicadores de calidad y costos, entre otras. Herramientas de Business Intelligence para la gestión y procesamiento adecuado de la información.

Optimización de red y soluciones operativas: In-

corporación de nuevas tecnologías que permitan la automatización de la red de distribución. Análisis del estado de la infraestructura, topología de la red, expansión y reposición, planeamiento eléctrico, análisis primario de generación distribuida, lo que contribuirán en el mediano y largo plazo a una mejora en la operación y mantenimiento de las redes.

Sistema de gestión y aseguramiento: Contempla una mayor tecnificación de la organización, reforzando sus conocimientos y habilidades y una importante transformación de los procesos y sistemas que los soportan. Seguridad operacional.

Gente y cultura: Comprende temas de capacitación en habilidades para el trabajo y conocimientos técnicos, bienestar, incentivos, salud ocupacional, código de valores, manual de convivencia, relaciones interpersonales, formas y sistemas de comunicación y clima organizacional.

PETICIONES Y QUEJAS TÉCNICAS

El personal técnico del proceso de mantenimiento y que se encuentra en las diferentes subregiones, ha dado soporte para emitir respuestas a los usuarios que se acercan a las localidades para presentar peticiones, quejas o reclamos técnicos PQT, lo que implica realizar las visitas a campo y dar la respuesta en sitio, o gestionarla posteriormente cumpliendo con los tiempos o metas que para tal efectos se ha propuesto la empresa y cumpliendo con la normatividad vigente.

LOGROS

Atención de 7,115 solicitudes.

ACCIONES RELEVANTES

- ✓ Se ha participado en mesas zonales, que son espacios que genera la Empresa con los clientes del servicio de energía o sus representantes, para escuchar sus inquietudes o solicitudes y buscar darles una respuesta o so-

lución en el menor tiempo posible. En la región 1, se participó en 29 mesas (zona centro, 11 y zona oriente, 18) y 30 en la región 2 para un total de 59 mesas zonales.

- ✓ Se ha implementado en el sistema One World, un esquema de registro de las órdenes de trabajo, que nos permita realizar controles para hacer seguimiento a la ejecución de los trabajos resultantes de las PQT's.

Tiempos de respuesta a demandas: El proceso de mantenimiento es el encargado de atender la atención de los daños o emergencias que se presentan en las redes de distribución, para ello dispone de grupos de trabajo de daños y emergencias en las zonas de alta concentración de clientes y de auxiliares en las localidades para atender las zonas de menor densidad de cliente. Estos equipos son apoyados por grupos de trabajo de mantenimiento programado, cuando la magnitud o cantidad de eventos así lo exijan.

LOGROS

Se atendieron 35,142 órdenes de trabajo, con un tiempo de atención promedio de 3 horas, lo que incluye desde que se informa a un grupo de mantenimiento, hasta que se soluciona la falla.

ACCIONES REALIZADAS

- ✓ Adquisición de localizador de Fallas en Redes Subterráneas, con una inversión de COP 117 millones, con este equipo se busca realizar una detección precisa de fallas en cables XLPE de redes subterráneas, disminuyendo los tiempos de localización de las fallas, el riesgo de accidente a personas (transeúntes), personal técnico y reduciendo la probabilidad que los interruptores y seccionadores sufran deterioro por continuos ensayos intentando buscar una falla.



- ✓ Instalación de indicadores de falla en las redes de distribución: Son unos dispositivos autónomos para detectar si han pasado fallas por el sitio en donde se encuentran instalados, para mejorar el tiempo de restablecimiento del servicio. El dispositivo monitorea los parámetros de corriente y tensión y la condición de falla es desplegada por medio de indicadores luminosos altamente visibles desde tierra, permitiendo en las labores de mantenimiento la identificación de los ramales en falla. La inversión en equipos fue de COP 91 millones con la instalación de 340 indicadores de falla



ATENCIÓN TÉCNICA DE SOLICITUDES EN CALIDAD DE LA POTENCIA

GRUPO DE INTERÉS

Clientes • Segmento Grandes Clientes: Usuarios Comerciales e Industriales

ESTADO

La actividad consiste en la atención de solicitudes realizadas por los usuarios en materia de calidad de la potencia a través del comercializador o mediante la realización de PQR. La atención a las solicitudes se realiza mediante el análisis de información de los registros almacenados en los sistemas de información de CHEC (PQ• View, SGO, Sicuex), posteriormente de ser necesario se realiza un diagnóstico de las instalaciones del usuario y como último recurso la implementación de mediciones en el punto de conexión común, usando como marco regulatorio y normativo las resoluciones CREG 070 de 1998, CREG 024 de 2005, CREG 016 de 2007 y la norma técnica nacional NTC 5001.

Mediante estos mecanismos de atención se ha podido percibir en los usuarios el desconocimiento de las diferentes variables y su efecto en el normal funcionamiento de sus procesos dentro de sus instalaciones, destacándose como variable sensible frente a la calidad del servicio percibida por los usuarios los hundimientos de tensión.

Mediante la atención técnica de solicitudes en calidad de la potencia se ha podido impactar positivamente el desempeño de CHEC, apuntando al mejoramiento de los indicadores estratégicos de reputación y satisfacción de clientes establecidos para el logro de la sostenibilidad como propósito empresarial.

ACCIONES RELEVANTES

- ✓ Durante el 2013 se atendieron 12 solicitudes técnicas que involucraban temas asociados a la calidad de la potencia, las cuales se encuentran agrupadas y representadas en el siguiente gráfico:

Tipo de solicitante	N° de Solicitudes
Usuario	9
Entes de control	1
Internos CHEC	2
Total de solicitudes	12



LOGROS

Dentro de las solicitudes que cabe destacar:

- ✓ Determinación de estado actual de los parámetros de calidad de la potencia en las barras 33kV de las subestaciones Aguadas y Virginia, previas a la conexión de los proyectos:
 - Provisionales de obras Hidroeléctricas Encimadas• Cañaveral
 - Ingenio Risaralda
- ✓ Acompañamiento en la atención a solicitudes de los usuarios industriales y comerciales realizadas a través del comercializador CHEC:
 - ILC
 - Trilladora Louis Dreyfus
 - IBC
 - SITECO
 - Centro Comercial Fundadores
 - Capacitación Calidad ADE

- Cartones y Papeles
 - Gazel Troncal Dorada
- ✓ Acompañamiento en la atención a solicitud realizada por la Super Intendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD, referente al suministro de información de usuarios que afectan calidad de la potencia. En este sentido la respuesta dada por CHEC se enmarco en los límites establecidos actualmente por las resoluciones CREG 024 de 2005 y CREG 016 de 2007.
 - ✓ Como acción temprana al proyecto de resolución CREG 065 de 2012 numeral 3.2.4 Programa de mediciones en los puntos de conexión de los usuarios, se elaboró el documento “Campaña de medición de la calidad de la potencia a usuarios nivel de tensión 2, 3, 4 y transformadores de distribución”.

Gestión pérdidas de energía

La gestión de las pérdidas técnicas y no técnicas de energía se constituyen en una palanca de valor para la sostenibilidad de la empresa de tal manera que pueda permanecer en el tiempo generando valor para sus grupos de interés, sin duda alguna esta gestión está ligada a la sostenibilidad ambiental toda vez que sus resultados contribuyen al uso racional y adecuado de los recursos energéticos permitiendo que los mismos puedan llegar a las comunidades que así lo requieren y además en el tiempo se puedan aplazar obras de infraestructura en generación, transmisión y distribución que de alguna manera impactan el medio ambiente y las comunidades asociadas, además del impacto en la tarifa que significa el crecimiento de la infraestructura.

ACCIONES RELEVANTES

- ✓ Trabajo permanente con la comunidad para orientar el uso adecuado y seguro de la energía eléctrica evitando las conexiones ilegales que pueden generar accidentes y pérdidas

económicas para la comunidad.

- ✓ Creación de conciencia de la cultura de la legalidad, explicándole a las comunidades las ventajas de hacer un uso debido de las conexiones a los sistemas de distribución.
- ✓ Trabajo permanente con las comunidades mineras asentadas especialmente en la rivera del río Cauca, logrando con ello crear conciencia de la cultura de la legalidad en el uso de la energía eléctrica.
- ✓ Trabajo permanente con las comunidades del municipio de la Dorada donde se tiene un nivel alto de pérdidas y las medidas tradicionales no han sido de buen recibo por parte de los pobladores, de ahí que se han planteado alternativas que se han socializado y consensado con las comunidades para realizar las acciones de control de pérdidas.
- ✓ Durante el 2013 se ejecutaron 99,884 actividades de 98,257 proyectadas, lo cual muestra una ejecución de 101.66%. En la tabla siguiente se ve el detalle por cada actividad de las cantidades ejecutadas, energía recuperada y costos asociados.

Ejecucion de Actividades de perdidas 2013

No	DES. ACTIVIDAD	CANT. PROGRAMADA	CANT. EJECUTADA	RECUP. PROG	RECUP. REAL	COSTO TOTAL
1	Revisiones	80.004	76.584	NA	NA	2.222.865.494
2	Normalizaciones	8.728	10.471	2,877	5,665	1.160.556.736
3	Revision Industria	801	793	NA	NA	129.996.350
4	Normalizacion Industria	38	64	0,494	0,774	13.781.941
5	Instalacion SID Industria	24	21	NA	NA	24.125.838
6	Ejecucion HV*	240	378	0,186	0,294	96.230.000
7	Mantenimiento Macromedidores	2.903	3.726	NA	NA	597.575.411
8	Instalacion Macromedidores****	92	378	NA	NA	111.851.411
9	Traslado de medidores Rural	0	373	1,307	1,253	125.152.472
10	SID URBANO**	4.309	5.975	2,702	1,221	845.737.840
11	SID Rural***	1.117	1.121	1,594	0,804	663.444.769
	TOTALES	98.257	99.884	9,160	10,012	5.991.318.262

* HV : Programa Habilitacion vivienda. Legalizar el servicio de nergia en clientes directos ilegales.

** SID URBANO: Consiste en la remodelacion total red secundaria, acometidas en zonas urbanas, reubicacion de medida, montajes integrales

*** SID Rural: Remodelacion parcala de redes en zona rural

****En el costo de instalación de Macromedidores están incluidas la reubicaciones de monousuarios, ya que es una acción paralela y es ejecutada con los mismos grupos de trabajo

- ✓ Se desarrolló un estudio para identificar las oportunidades de reducción de pérdidas técnicas, arrojando resultados positivos, haciendo recomendaciones en reconfiguración de redes, cambio de calibres, instalación de banco de condensadores y otros, que además de traer beneficios por reducción de pérdidas, permiten mejorar las condiciones técnicas de la red, brindando así un mejor servicio a los clientes.

LOGROS

- ✓ Durante el año 2013 se alcanzaron las metas propuestas tanto en unidades de energía como en porcentaje del indicador.

ASPECTOS DE MEJORA

- ✓ Aunque la Empresa este año ha realizado mejoras en el área de operación, para mejorar los tiempos de restablecimiento del servicio, son necesarias mejoras como: Herramientas informáticas para la asistencia de Call Center y CLD que permitan mejorar la identificación de los puntos de falla, herramientas informáticas para optimizar el despacho de grupos de trabajo. Asignar personal que conjuntamente con las herramientas anotadas antes, realicen un acompañamiento a la localización de las fallas y al restablecimiento del servicio minimizando los tiempos para ello.
- ✓ Diseñar e implementar un plan de capacitación para los usuarios industriales y comerciales dentro de la feria técnica, que les permita conocer y mejorar las condiciones de sus instalaciones frente a su desempeño ante fenómenos transitorios y condiciones estacionales en la operación.
- ✓ Seguir fortaleciendo los canales de comunicación e interacción con las comunidades de tal manera que entiendan la importancia y beneficios que tiene para ellos el uso adecuado y normalizado de la energía eléctrica.
- ✓ Fortalecer las relaciones y los planes de acción en aquellas comunidades como las zonas mineras para lograr su compromiso con la legalidad en el uso de la energía eléctrica.
- ✓ Darle continuidad y fortaleza al programa de denuncias por uso indebido de la electricidad, como mecanismo de ley para coadyuvar en la gestión de las pérdidas.
- ✓ Prueba piloto de instalación equipo de protección de sobre corriente en baja de un transformador de distribución, actividad realizada en el nodo E1133 del cir-

cuito Victoria la Ceiba en un transformador convencional de 10 KVA, donde fue adosado a la cuba del transformador el equipo de protección. El objetivo de esta prueba es volver un transformador convencional en un auto-protegido, en sitios que registran fallas reinidentes. Los resultados de esta prueba piloto siguen bajo análisis, pues aún no se cuenta con información suficiente.

PROYECCIONES 2014

- ✓ Realizar el seguimiento el comportamiento de indicadores de calidad de la potencia de las barras del sistema CHEC, frente a los límites establecidos por la regulación vigente.
- ✓ Realizar el seguimiento al comportamiento de los indicadores de calidad en el punto de conexión de los usuarios con registros de mediciones realizadas en campañas o estudios anteriores, y que hallan sobrepasado algunos de los límites establecidos por las resoluciones CREG 024 de 2005 y CREG 016 de 2007.
- ✓ Facilitar espacios de capacitación y acompañamiento en temas técnicos, normativos y regulatorios para la atención de solicitudes técnicas en calidad de la potencia realizadas en las localidades y que son atendidas parte del personal del Área de Distribución de Energía (ADE), con el fin de fortalecer sus competencias y capacidades para la atención básica de estas solicitudes.
- ✓ Mantener el indicador de pérdidas por debajo de los niveles regulatoriamente reconocidos.
- ✓ Mantener los planes de control que garanticen la sostenibilidad del indicador de pérdidas.
- ✓ Seguir fortaleciendo el trabajo comunitario para lograr mayor integración en torno a los beneficios que obtiene el grupo de interés clientes de cara a la reducción de las pérdidas de energía.

TEMA RELEVANTE

ESQUEMAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

GRUPO DE INTERÉS: CLIENTES

Uno de los propósitos empresariales consiste en mantener y mejorar los niveles de satisfacción de los clientes a través de estrategias que minimicen trámites innecesarios y resuelvan de manera eficaz y eficiente sus requerimientos.

Desde la implementación de los esquemas de atención, se tienen dos enfoques principales, uno desde la atención al cliente y otro desde la respuesta a los requerimientos presentados, para lo cual se soportan indicadores de referentes internacionales y mediciones y referentes propios de CHEC y el grupo empresarial EPM como lo son las encuesta de satisfacción CIER (Comisión de Integración Energética Regional), la encuesta de satisfacción hogares y empresas realizada por IPSOS Napoleón Franco, la encuesta integrada realizada por el Contact Center y los indicadores de tiempos de respuesta de requerimientos de los clientes.

RESULTADOS EN SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Encuesta integrada: Encuesta de satisfacción realizada a través del call center, en sus tres grandes:

La encuesta de satisfacción inició en julio del 2010 hasta la fecha. Para los meses de junio y julio de 2013 no se tienen resultados de los indicadores debido a que la encuesta de satisfacción fue suspendida mientras se ajusta a la ley de protección de datos personales. Se retomó en el mes de 2013.



¡Error! Vínculo no válido.

El objetivo principal de la encuesta es conocer la percepción de los clientes con respecto al servicio integral recibido por parte de CHEC en cada uno de los puntos de contacto con el mismo ya sea en la parte de prestación del servicio, comercial o corporativa.

Igualmente al conocer la percepción del cliente y realizar una medición de la misma, ésta permite desarrollar estrategias empresariales enfocadas a mejorar la relación con el cliente y optimizar el servicio que le presta al mismo en cualquiera de sus momentos de verdad.

En cuanto a la prestación del servicio, se tienen en cuenta los aspectos como: Daños del servicio de energía, Calidad en el servicio y quejas y reclamos de la prestación. Para servicios comerciales se mide todo lo relacionado con Líneas de atención al cliente, oficinas de atención y facturación del servicio. Por último Corporativa analiza el tema de las diferentes formas de comunicación con el cliente, recaudo en los puntos habilitados y lo que transmite hacia el cliente toda la imagen corporativa.

Encuesta CIER: Anualmente la Empresa participa en un referenciamiento competitivo a través del estudio de satisfacción del consumidor residencial realizado por la Comisión de Integración Energética Regional (CIER) conformada por 58 empresas de centro y sur América. La metodología aplicada permite calcular varios índices de satisfacción, entre los cuales se destaca el ISCAL (Índice de Satisfacción de la Calidad Percibida), en donde para el año 2012, CHEC obtiene la calificación más alta en toda su historia de participación 86.9%, obteniendo el primer lugar entre las distribuidoras que tienen hasta 500,000 consumidores haciéndose acreedora al premio oro que otorga la CIER a nivel de Latinoamérica.

Desde su participación en el año 2006 en el estudio de satisfacción CIER, la empresa ha alcanzado el segundo lugar en 2 ocasiones y en el año 2011 alcanzó el tercer lugar. El resultado del año 2012, se atribuye a las altas calificaciones obtenidas en las áreas de Suministro de energía (33,1%) y Factura (20,6%) que tuvieron los pesos más altos en la construcción de satisfacción.

Tanto en el área de Factura como en las áreas de

Atención al Cliente e Imagen, CHEC fue el referente en el 2012 entre las empresas participantes con menos de 500,000 consumidores.



En el año 2013 la Empresa obtiene una calificación del 74.6% en el ISCAL, lo que implicó una disminución en los indicadores de calidad evaluados mediante este estudio.

Debido a este resultado se hace necesario realizar la revisión de las áreas de calidad junto con los atributos que componen el ISCAL, a fin de establecer las posibles causas de esta variación y replantear las estrategias y tácticas que se vienen aplicando al mercado CHEC.

Lo anterior se convierte en una oportunidad de mejoramiento y es por ello que se están realizando los análisis respectivos al interior del estudio CIER considerando variables externas que pudieron incidir en el resultado alcanzado, con el fin de establecer los planes de acción que serán propuestos a través del Grupo de mejora EL+ para su ejecución y seguimiento en el año 2014 y que permitirán alcanzar los niveles de satisfacción que tradicionalmente han caracterizado a CHEC.

ACCIONES PARA LA MEJORA EN LA ATENCIÓN:

RESOLUTIVIDAD EN VENTANILLA

Es una estrategia que busca solucionar los requerimientos de los clientes en el mismo instante en el cual se hace una solicitud ante la Empresa. Esta iniciativa se implementó a partir de julio del 2012, generando positivos resultados evidenciados en la disminución de reclamos presentados por los clientes como se muestra en la siguiente gráfica:



1.1 Digiturno:

1.2 Es una estrategia que permite organizar y optimizar los tiempos de espera de los clientes de manera que su atención sea más ágil, oportuna y diferenciada desde la atención preferencial (ley 1437 del 2011 • Decreto 019 del 2012), garantizando el respeto de los turnos de llegada del cliente, direccionando los trámites.

En el año 2013 se implementó este mecanismo en 41 oficinas CHEC y se capacitaron a todo el personal encargado de la atención al cliente.

1.3 Puntos de pago

1.4 En el 2013 se realizó la apertura de 543 nuevos puntos de recaudo en diferentes municipios, brindando facilidades de acceso a mayor cantidad de sitios para realizar el pago de las facturas, ampliación de horarios desde las 6:30 a.m. hasta las 9:30 p.m., pasando de una atención del recaudo de 6 horas a 15 horas diarias, todos los días del año incluyendo los festivos.

Esto ha permitido pasar de 70 puntos de recaudo a tener 559 puntos habilitados en 23 municipios y corregimientos, impactando a 337,551 clientes, es decir, el 93% del total de los clientes de la meta a diciembre del 2013 (364,267). En la actualidad se está trabajando en la ampliación de puntos de pago en los municipios de Marsella, Pacora, Aguadas, Aranzazu y Pensilvania impactando así en el 100% de los clientes proyectados en la meta.

LÍNEA ÉTICA

Es un mecanismo desarrollado por CHEC para la recepción y registro de indicios e incidentes por posibles actos indebidos asociados a fraude, corrupción, violación o infracción de las normas o políticas establecidas por la empresa, cometidos por parte de los trabajadores y/o demás grupos de interés (Dueños, Proveedores y contratistas, Comunidad, Estado, Competidores y colegas, Clientes y Medios de comunicación • grupo especial) en su relación con la Empresa, que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Ver tema relevante en detalle sobre el tema relevante: cumplimiento de la normatividad y acciones para garantizar la confianza y la transparencia.

RESPUESTA OPORTUNA Y TIEMPOS DE RESPUESTA

La ley 142 de 1994, establece para las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios un tiempo de respuesta de 15 días hábiles. En CHEC sin embargo, se viene implementando desde hace varios años diferentes mecanismos que aportan a la disminución del tiempo promedio de respuesta para los requerimientos que presentan los clientes y fue así que se estableció un indicador empresarial de ocho días hábiles, el cual se ha cumplido a cabalidad, tal como se muestra a continuación:



En el año 2011 el tiempo de respuesta fue de 6,43 días, mientras que para el 2012 fue de 5,98 días y para el 2013 este fue de 5,93 días.

JORNADAS DE ACOMPAÑAMIENTO

Anualmente la Empresa realiza jornadas de acompañamiento a los puntos de atención presencial en su área de cobertura en los departamentos de Caldas y Risaralda, buscando detectar las falencias en la atención de requerimientos y a partir de ellas, tomar los correctivos necesarios que se centran en acciones de formación o retroalimentación. Dentro del marco de estas jornadas también se capacita al personal en temas conceptuales o procedimentales que son propios de la respuesta a los requerimientos tales como: manejo de citaciones, notificaciones, requisitos de la respuesta, requisitos de un recurso, manejo de formatos, manejo de digiturno, entre otros.

En el 2012 se realizaron 38 jornadas de acompañamiento de los 41 puntos de atención CHEC y para el 2013 se ejecutaron 39 jornadas.

GRUPO CONSULTIVO

Este grupo partió de una iniciativa empresarial gestada desde el equipo de trabajo atención al cliente, consistente en que, de manera periódica, los profesionales de ese equipo se reúnen a analizar y discutir la incidencia o el impacto de una nueva normatividad (ley, decreto, resolución, entre otros), en la relación empresa – cliente; las conclusiones allí tomadas, son impartidas al personal pertinente, lo cual permite mejorar la respuesta dada a los clientes. Los temas más relevantes que se han tratado en este grupo son:

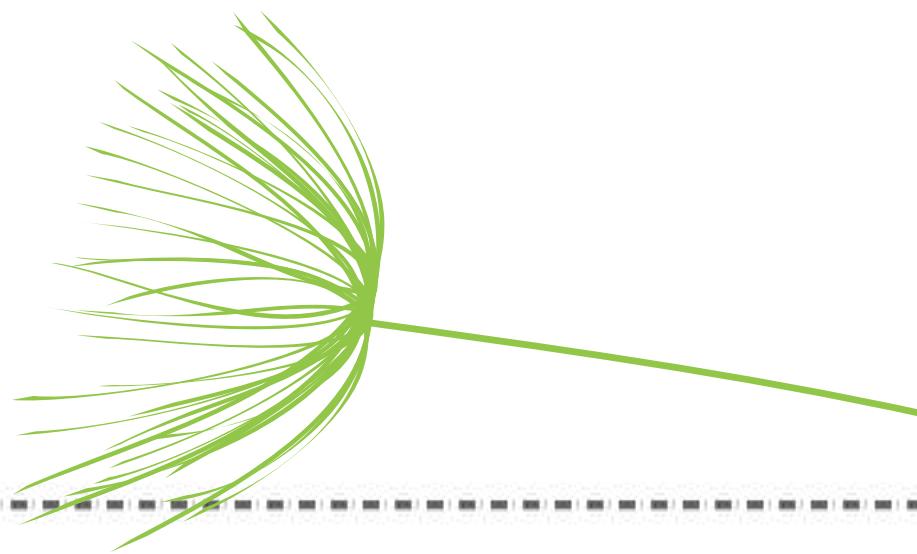
Impacto de las Leyes 1437 de 2011 y 1581 de 2012, Decreto 019 de 2012, Decretos 2915 y 4955 de 2011, Resolución CREG 156 de 2012, su aplicación práctica y la forma de adopción al interior de la Empresa.

CANALES DE ATENCIÓN

Son los diferentes medios de contacto a través de los cuales los clientes realizan peticiones, quejas, reclamos y pedidos. Estos se clasifican principalmente en:

- **Presencial:** De manera verbal en nuestros puntos de atención. La Empresa cuenta con 41 oficinas de atención de CHEC que atienden los clientes de 39 municipios y 25 corregimientos de Caldas y Risaralda.
- **Escrita:** Se reciben escritos en oficinas regionales de CHEC o a través de la oficina de gestión documental de la Empresa.
- **Telefónica:** A través de nuestras líneas gratuitas que son: 115 para daños, la cual puede marcarse desde un teléfono fijo o celular claro, y la 018000•912432 que además de atender daños, se utiliza de igual forma para servicio al cliente, plan de financiación social (clientes) y línea ética.
- **Virtual:** La ley 1437 de 2011 “Código Contencioso Administrativo y de procedimiento administrativo” prevé la posibilidad para los clientes de presentar solicitudes a través de medios electrónicos, las cuales tendrán la misma validez que una solicitud física. Para el efecto, se habilitó el canal virtual mediante la página web www.chec.com.co o por intermedio del correo atencionalcliente@chec.com.co.

Dentro del canal virtual la Empresa no discrimina las solicitudes recibidas por la página web de aquellas recepcionadas a



través del correo empresarial. Por tanto, los datos suministrados corresponden a la sumatoria de estas, que para el año 2012 fueron de 217 mientras que para el año 2013 fueron 481, cuya tendencia en aumento demuestra la gran acogida de este canal.

INDICADORES CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE						
Transacciones por canal						
Canal	Cantidad de Canales			N° Transacciones		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013
Presencial	41	41	41	65,843	64,942	64,765
Escrita	1	1	1	11,566	7,671	5,740
Telefónica	2	2	2	336,682	383,912	335,630
Virtual	N.A	2	2	N.A	217	481

FUENTE DE INFORMACIÓN: SISTEMA DE INFORMACIÓN COMERCIAL – BASE DE DATOS DEL EQUIPO DE TRABAJO GESTIÓN CLIENTES REGIONALES – ENCUESTA INTEGRAL DE EMTELCO

El valor referenciado de número de transacciones telefónicas corresponde a la cantidad de llamadas atendidas en el Contac Center por las líneas 115 y 018000•912432.

SATISFACCION EN LOS CANALES DE ATENCIÓN 2011• 2013			
Canal	2011	2012	2013
Canal presencial	9,06	9,07	9,08
Línea de atención al cliente	9,17	9,15	9,25
Satisfacción en la factura	8,62	8,41	9,05

FUENTE DE INFORMACIÓN: ENCUESTA INTEGRADA DE EMTELCO

También resulta importante resaltar, que se adecuó el sistema de información comercial de tal forma que permite que el cliente suministre su correo electrónico y que autorice recibir la respuesta por ese medio, entendiéndose notificado de forma personal. Por tanto, buscando que esa notificación se tuviese los mismos efectos que el correo certificado, se contrató con la firma de mensajería 472, el uso del aplicativo CERTIMAIL, que permite que la empresa a través del correo electrónico envíe respuestas y estas queden validadas por ese aplicativo como si se tratara de correo certificado.

Esta posibilidad de enviar las respuestas por correo electrónico, reduce costos tanto para el cliente (en tiempo y transportes) y para la Empresa (en recurso humano, físico y tiempo), entre otros.

Para el 2013 la cantidad de requerimientos aumentó en comparación con el 2012 y la tendencia demuestra que el 10% de las respuestas dadas a estos, se envían por CERTIMAIL:

AÑO	Cantidad de requerimientos recibidos	Cantidad de requerimientos cuya respuesta se envía por CERTIMAIL	Porcentaje de requerimientos enviados por CERTIMAIL
Promedio 2012	1,867	179	10%
Promedio 2013	2,294	230	10%
Fuente de información: Gestión Documental			

ATENCIÓN DE OTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS – PROGRAMA DE FINANCIACIÓN SOCIAL

CHEC fortaleciendo su estrategia de fidelización y relacionamiento con el grupo de interés clientes, pone a su disposición diferentes servicios que aportan al mejoramiento de su calidad de vida, brindándoles acceso a productos que se encontraban limitados para los estratos más vulnerables de la población. Estos servicios incluyen la facturación y recaudo de micro seguros y provisiones exequiales comercializados por empresas de amplia trayectoria, con los cuales se busca generar una cultura de la asegurabilidad, con productos de óptimas condiciones y a bajos precios, que los clientes pueden adquirir con pagos mensuales a través de la factura de energía.

Otro de los productos a destacar es el Programa de Financiación Social, el cual constituye un desarrollo de la política de Responsabilidad Social Empresarial de CHEC, como un claro compromiso de la empresa con sus clientes, especialmente con los de menos recursos económicos que constituyen un porcentaje importante de los clientes de servicios públicos.

Mediante la Tarjeta EPM CHEC se brinda acceso a los clientes a la financiación de productos de primera necesidad, en óptimas condiciones, los cuales pagan a un plazo específico por medio de la factura, obteniendo beneficios de comprabilidad y generando un historial crediticio, que los beneficia para su bancarización.

Estos productos a los que la empresa les ha apostado, se convierten en apalancadores de su gestión de servicio integral, impactando el bienestar de sus clientes y aportando en la generación de territorios sostenibles.

Durante el 2013 se realizó la implementación de esquemas ágiles de atención de clientes por medio de líneas telefónicas y presenciales, tanto en oficinas CHEC, como de las empresas comercializadoras de los micro seguros y provisiones exequiales, simplificación de trámites para el retiro voluntario de los planes de micro seguros y provisiones exequiales, ampliación de la red de aliados comerciales del programa de financiación social a los diferentes municipios del área de cobertura CHEC, para garantizar el ciclo completo de venta y postventa de los productos, fortalecimiento de la imagen y posicionamiento del Programa de Financiación Social a través de campañas publicitarias y de comunicación.

Igualmente se logró estructurar e implementar el esquema de tarjeta inmediata para el Programa de Financiación Social, optimizando el proceso transaccional de la compra de productos por medio de la factura, al ser el aliado comercial quien de manera inmediata y previo al cumplimiento de políticas y requisitos, entrega y activa la tarjeta EPM CHEC al cliente, quedando disponible para sus compras, logrando así su satisfacción frente al programa. A continuación se relaciona la acogida de la tarjeta EPM CHEC.

CONCEPTO	Tarjeta EPM CHEC		
	2011	2012	2013
Familias beneficiadas	5,113	4,066	6,222
Créditos otorgados (COP millones)			
	9,106,670,767	8,022,730,610	8,815,467,499
FUENTE DE INFORMACIÓN: ARCHIVO INFORME DE VENTAS PROGRAMA DE FINANCIACIÓN SOCIAL — REA MERCADERO Y VENTAS			

La menor ejecución para el año 2012 con relación a 2011, tanto en familias beneficiadas como en colocaciones de créditos, se dio debido a factores como: situación económica de la región, impactada básicamente por la crisis cafetera y las remesas, la alta competencia con condiciones comerciales más flexibles, saturación del mercado y sobreendeudamiento de los clientes. Cabe aclarar que la disminución en colocaciones se da a partir de 2011, debido a una reestructuración que se realizó al Programa, enfatizando en su carácter social, ajustando el portafolio a productos que mejoren la calidad de vida y enfocando la venta solo a punto de venta.

Se presenta un incremento en 2013 con relación al 2012 en colocación de créditos y familias beneficiadas, básicamente por la ampliación de la red de aliados, con cobertura a mayor cantidad de municipios. Así mismo se presentó un incremento en la acción de recompra de los clientes, llegando al 38% sobre las ventas totales. El programa se encuentra cada vez más posicionado, gracias a las acciones de publicidad y

promoción de alto impacto que se realizaron en 2013, resaltando sus beneficios.

PORTAFOLIO DE SERVICIOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS

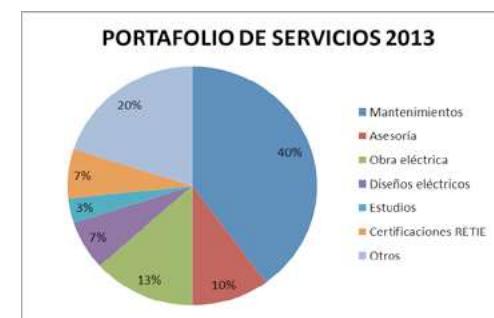
Como estrategia para satisfacer las exigencias de los clientes y hacer de estos, aliados incondicionales, CHEC ofrece servicios técnicos requeridos por los mismos, quienes manifiestan la necesidad de soporte técnico en gestión de la energía para el cliente final. Adicionalmente el portafolio está enmarcado dentro del propósito empresarial, sus estrategias y el plan de negocios de la empresa y bajo estándares de calidad, respaldo y confiabilidad, garantizando una solución integral que genera satisfacción y fidelización.

Los servicios técnicos prestados son:

- Diseño, especificación y ejecución de proyectos eléctricos
- Estudios de conexión
- Estudio de calidad de la potencia
- Estudios de eficiencia energética
- Estudios de sistemas de puesta a tierra y apantallamiento, coordinación de protecciones y aislamiento.
- Montaje de subestaciones, redes de alta, media y baja tensión
- Montajes de redes de baja tensión y subsistemas asociados a instalaciones eléctricas internas
- Montajes eléctricos industriales
- Alquiler y venta de equipos eléctricos
- Certificaciones RETIE
- Mantenimiento de equipos e instalaciones
- Análisis físico químico de aceites
- Reparación de transformadores y motores
- Adecuación de instalaciones eléctricas
- Proyectos de aumento de carga y nuevos suministros

- Montaje y desmonte de proyectos de alumbrado navideño
- Ejecución de proyectos relacionados con alumbrado público
- Montaje y desmontaje de transformadores
- Alquiler de transformadores
- Suministro de materiales
- Capacitaciones sobre los temas de interés de nuestros clientes
- Y en general, todos los estudios, montajes y servicios asociados a la energía eléctrica, incluyendo los requerimientos civiles y mecánicos.

La gestión comercial y técnica realizada en el marco del contrato de servicios especializados suscrito con Applus hasta el 30 de septiembre de 2012 y con Proing desde el 25 de octubre de 2012 y hasta el 31 de diciembre de 2013, se resume así:



PORTAFOLIO DE SERVICIOS 2013			
TEM	ACTIVIDAD	CANTIDAD	OBSERVACIÓN
1	Mantenimientos	12	Se realizó mantenimiento a las subestaciones de 12 empresas
2	Asesorías	3	Se realizó asesoría eléctrica a locales comerciales en los siguientes municipios: La Dorada (50 locales), La Virginia (42 locales) y Viterbo (48 locales).
3	Obras eléctricas	4	Se realizaron obras eléctricas en La Trilladora la Selva, Empocaldas y STEPAN.
4	Diseños eléctricos	2	Diseño de subestaciones eléctricas en Empocaldas y la Cooperativa de Caficultores de Marquetalia.
5	Estudios	1	Diagnóstico del Alumbrado Público de Norcasia.
6	Certificaciones RETIE	2	Certificaciones RETIE subestaciones de Empocaldas e Industrias FAMA.
7	Otros	6	Adecuaciones eléctricas, cambio de equipos, etc.
Total actividades ejecutadas		30	
Valor ejecutado		\$ 288.356.812	

Durante el 2013 se realizaron mantenimiento de subestaciones en 12 empresas de la región, obras eléctricas en cuatro grandes subestación propias de las empresas, diseños eléctricos de dos empresas, Certificaciones RETIE de dos empresas y se realizó asesoría eléctrica a locales comerciales en la Dorada, la Virginia y Viterbo y el levantamiento del sistema de alumbrado público de



Norcasia. De la construcción de obras eléctricas cabe resaltar los siguientes proyectos:

CELEMA: Se construyó subestación de 300kVA tipo interior conformada por las celdas de medida, seccionador, transformación, banco de condensadores y baja tensión. También se construyó acometida en media tensión (13,2kV) subterránea.

STEPAN: Se construyeron seis cámaras de paso (tres tipo andén y tres tipo vía) y 75 metros de canalización subterránea para la instalación de cable de acometida de 33kV desde la subestación STEPAN hasta el afloramiento en 33kV en estructura en “H” donde se instaló seccionador con operación manual desde el piso. También se construyó cerramiento en malla para el seccionador y se realizó adecuación de las redes aéreas.

Igualmente se logró mejorar los tiempos de respuesta a las solicitudes realizadas por los clientes mediante la asignación de recursos dedicados de tiempo completo a la atención y ejecución de las solicitudes propias del portafolio de servicios de CHEC, así como la evolución de este modelo de atención a grandes clientes ha permitido mejorar los costos de prestación del servicio y tener planes de financiación con bajos intereses

1.5 ATENCIÓN A CLIENTES DEL MERCADO NO REGULADO

El año 2013 cerró con un total de 72 “Grandes Clientes” del mercado no regulado de CHEC, los cuales están ubicados en los departamentos de Caldas y Risaralda y cuentan con un ejecutivo dedicado a la atención de sus requerimientos.

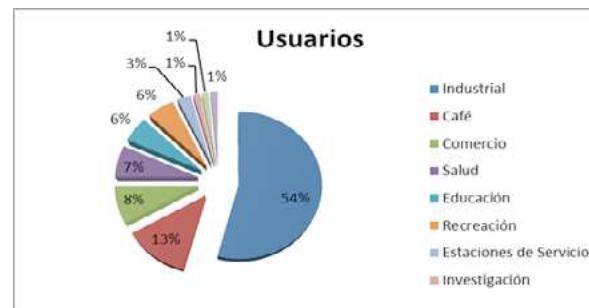
Departamento	Cant. Usuarios	Porcentaje
Caldas	63	88%
Risaralda	9	13%
Total	72	100%

Dichos usuarios están ubicados en nueve municipios, siendo Manizales el municipio con mayor cantidad de usuarios con el 69%:

Municipio	Cant. Usuarios	Porcentaje
Manizales	50	69%
Chinchina	4	6%
Dosquebradas	4	6%
Pereira	4	6%
Supía	4	6%
La Dorada	2	3%
Palestina	2	3%
Anserma	1	1%
Santa Rosa	1	1%
Total	72	100%

En cuanto al sector al que pertenecen los clientes no regulados de CHEC, el 51% son empresas industriales en sectores como alimentos, plásticos y metalmecánico, entre otros. En segundo lugar están empresas asociadas al sector café con un 14%, y en tercer lugar están empresas del sector comercio con un 9%, donde se destacan empresas como el Centro Comercial Fundadores:

Sector	Cant. Usuarios	Porcentaje
Industrial	39	54%
Café	9	13%
Comercio	6	8%
Salud	5	7%
Educación	4	6%
Recreación	4	6%
Estaciones de Servicio	2	3%
Investigación	1	1%
Servicios Públicos	1	1%
Transporte Público	1	1%
Total	72	100%



Dentro de los logros obtenidos en el 2013, se destacan los siguientes:

- Realización de la jornada de capacitación programada por EPM – CHEC para los clientes no regulados de ambas empresas junto con las empresas participantes en el programa Manizales Más. Se desarrollaron las temáticas de auditoría energética y fundamentos de manufactura Lean, con el objetivo de que éstos puedan ser aplicados en los procesos de los clientes e impacten positivamente en la gestión integral de sus negocios.
- Realización de la tercera feria técnico comercial en Manizales, la cual tiene como objetivo mejorar el relacionamiento con los grupos de interés clientes y proveedores a través de un evento que los convoca en un marco donde se desarrollan

temas de interés y se abre un espacio de interacción para el desarrollo de oportunidades de negocio entre las partes. En esta edición, se contó con la presencia de 10 proveedores de productos/servicios del sector eléctrico que montaron stands comerciales y con charlas de capacitación en mantenimiento de subestaciones eléctricas, sistemas de puesta a tierra y gestión del riesgo eléctrico. Dirigido a clientes no regulados y destacados de CHEC, clientes de EPM, empresas participantes en el programa Manizales Más, la academia y algunos clientes del operador de red.

- Se realizó la feria técnico comercial en Pereira con una jornada de capacitación en gestión del riesgo eléctrico.
- Se impulsaron programas de emprendimiento de la ciudad como lo es Manizales Más.
- Se fortaleció entre los clientes del mercado no regulado el conocimiento del ejecutivo de cuenta y su información de contacto.
- Se ejecutó un plan de visitas para el mercado no regulado por nivel de consumo con el fin de fortalecer el relacionamiento técnico y comercial con los clientes por parte del ejecutivo de cuenta.
- Se implementó el módulo de atención inmediata para los clientes conectados al circuito Enea • Alta Suiza en la ciudad de Manizales. Con este módulo se busca ofrecerle al cliente un nuevo canal de comunicación para la atención de las suspensiones no programadas, es decir, cuando por algún motivo sus empresas se quedan sin suministro de energía eléctrica. En estos casos, las empresas podrán contactar a una persona de CHEC, quien mantendrá una disponibilidad de las 24 horas al día y los siete días de la semana que tendrá los recursos tecnológicos para poder transmitir al cliente información precisa sobre causas, avances en los trabajos de resta-

blecimiento, así como la gestión de recursos para atender estos eventos.

SUSPENSIONES Y RECONEXIONES

En CHEC se considera la suspensión del servicio como una interrupción temporal del suministro del servicio público de energía, por alguna de las causales previstas en la Ley 142 de 1994 (Art: 130), o en el contrato de condiciones uniformes. Bajo la causal de falta de pago, la suspensión se da cuando un cliente acumule dos periodos de facturación consecutivos.

La condición de suspensión del servicio de energía por falta de pago se da hasta un periodo de siete meses, posterior a este periodo y después de realizadas las gestiones y acercamientos de tipo comercial y legal pertinentes con el cliente o usuario, la condición de suspensión cambia por desconexión.

La desconexión del servicio se da en aquellos clientes que presenten una deuda igual o mayor a siete meses y no cuenten con el servicio de energía

Según el decreto ley 059 de 2012, en el artículo 42 sobre: "RECONEXIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS. Resuelta favorablemente una solicitud de reconexión de un servicio público a un usuario, o desaparecida la causa que dio origen a la suspensión del servicio, la reconexión deberá producirse dentro de las 24 horas siguientes"

Con el fin de garantizar un óptimo servicio y respuesta a los clientes en este aspecto, CHEC estableció como metas para el año 2013, realizar las reconexiones en un periodo máximo a nivel urbano de 7 horas hábiles; y a nivel rural teniendo en cuenta las condiciones del territorio en 18 horas hábiles. Como resultado en relación con el indicador de suspensiones y reconexiones de CHEC, se cumplieron las metas establecidas.

Cortes de electricidad residenciales por falta de pago 2013	
Categoría	N mero
Con pago antes de 48 h después del corte	32175
Pago entre 48 h y una semana después del corte	1526
Pago entre una semana y un mes después del corte	2
Pendientes y sin clasificar	16205
Total	49908

El total de las cuentas que registraron pago, fueron reconectadas antes de 24 horas hábiles establecidas por la ley.

PROYECCIONES 2014

- El mecanismo de digiturnos permite tener una información, la cual se espera que para el 2014, pueda entrar a fortalecer los sistemas de información relacionados con tiempos de espera y tiempos de atención promedio de cada punto de atención y por Empresa.
- Fortalecer los sistemas de formación e-learning en los trabajadores CHEC con el fin de impactar positivamente la continuidad en la atención presencial.
- Trascender la formación de los elementos que hacen parte de academia del servicio a otros grupos de interés que se encuentren de cara al cliente como lo son trabajadores de contratistas y vocales de control, utilizando los sistemas de formación bajo la metodología virtual e -learnig.
- Se pretende consolidar el Programa de Financiación Social para micro y pequeñas empresas, ofreciéndoles financiación productiva, enfocada a la oferta de productos relacionados con su actividad económica, para que fortalezcan su productividad, competitividad y sostenibilidad.
- Implementar de un modelo de aprobación de créditos para mitigar el riesgo de cartera morosa del Programa de Financiación social, impactando positivamente la satisfacción de los clientes, al no generar-

les sobreendeudamiento, aportando así a desarrollar territorios sostenibles.

- Como reto para el 2014 para los programas de financiación social y otros servicios, se tiene lograr una colocación en financiaciones de COP 10,500 millones. Implementar un scoring de aprobación de créditos que permita controlar y minimizar el riesgo de cartera morosa del programa.
- En cuanto al esquema de portafolio de servicios especializados, se tienen como propósitos para el 2014, el cambio en el nuevo esquema de prestación de servicios de portafolio, individualizando los servicios ofrecidos, con varios aliados estratégicos, con el fin de mejorar los tiempos de respuesta a las solicitudes realizadas por los clientes y ser más competitivos en la presentación de ofertas.

GRUPOS DE SERVICIOS	
GRUPO	DESCRIPCIÓN
1	Mantenimiento de instalaciones eléctricas
2	Diseños eléctricos
3	Estudios eléctricos y consultoría
4	Construcción de proyectos eléctricos
5	Diseño y construcción de obras civiles asociadas a proyectos eléctricos
6	Gestión energética
7	Certificaciones RETIE

Igualmente se ofrece, a través del ejecutivo de cuenta, los servicios del portafolio a clientes de CHEC de acuerdo a las necesidades detectadas en los sistemas eléctricos de cada empresa, con el objeto de lograr la satisfacción del cliente y el posicionamiento del portafolio de servicios.



TEMA RELEVANTE

COMUNICACIÓN OPORTUNA VERAZ Y TRANSPARENTE CON TODOS LOS GRUPOS DE INTERÉS

CHEC establece como marco de actuación comunicativa fomentar relaciones éticas y transparentes basada en el respeto por la independencia de los medios de comunicación, la apertura, la veracidad y entrega oportuna de información como constructores de confianza con los grupos de interés.

Así mismo con el fin de movilizar y fortalecer prácticas comunicativas y educativas que impacten a personas o comunidades con bajo nivel de alfabetización cultural y las barreras relacionadas con la discapacidad para el acceso y la seguridad usando los servicios de electricidad y de atención al cliente, CHEC propenderá por implementar estrategias comunicativas, pedagógicas que estén en concordancia con las necesidades y características de sus grupos de interés frente a los procesos de información y comunicación relacionados con el servicio y la Empresa.

1.6 COMUNICACIÓN Y MARKETING

Comprende el desarrollo de diferentes actividades comunicativas y publicitarias para posicionar a CHEC y el Grupo empresarial EPM como empresas responsables en lo económico, social y ambiental, apoyando con sus estrategias los productos, proyectos, programas y servicios con sus grupos de interés internos y externos.

CHEC adopta la normatividad para llevar a cabo las acciones publicitarias y comunicacionales que se rigen por la regulación y normatividad colombiana en materia de comunicación y marketing contenidas en:

- Constitución política de Colombia
- Decreto 1599 de 2005 (Modelo Estándar de Control Interno 1000:2005)
- Decreto 4485 de 2009 (Norma técnica de calidad NTCGP 1000:2004)
- Resolución 32749 de 2004

- Resolución 70 de 1998, Ley 222 de 1995
- Ley 1581 de 2012 o de Hábeas Data
- Manual de imagen de la Empresa
- Manual de políticas y lineamientos de gestión de las comunicaciones CHEC.
- Manual de reglas de negocio y procedimientos gestión de las comunicaciones CHEC
- Lineamientos Grupo Empresarial EPM

Así mismo acoge de manera voluntaria las indicaciones propuestas por guías y códigos nacionales e internacionales como lo son:

- Guía técnica Colombiana de Responsabilidad Social GTC180 – ICONTEC.
- Guía en Responsabilidad Social Empresarial ISO26000
- Código Internacional de Ética Periodística
- Manual para la práctica de relaciones con grupos de interés – UNEP/Accountability.
- Elementos de apertura y diálogo con grupos de interés – Transparencia por Colombia.

La Unidad de Comunicaciones de CHEC es el área que de manera transversal a la gestión con los grupos de interés soporta el desarrollo de mecanismos, canales y estrategias que permitan el relacionamiento de doble vía entre la Empresa y sus grupos de interés.

GRUPO DE INTERÉS: DUEÑOS Y ESTADO

Dentro de las estrategias de diálogo y relacionamiento que tiene CHEC con los dueños, para garantizar la transparencia y oportunidad de la información, se cuenta con la página web, en la cual se tiene dispuesta toda la información de interés para los accionistas y los miembros de Junta Directiva, tales como composición accionaria, estatutos sociales, informes de gestión, código de buen gobierno,

estados financieros, hojas de vida, reparto de dividendos, informe de gobierno corporativo, entre otros.

De igual forma, para garantizar la entrega oportuna de la información para la toma de decisiones por parte de los miembros de Junta Directiva y recomendaciones del Comité de Auditoría, CHEC cuenta con un aplicativo denominado Sistema de Gestión Integral (SGI), al cual tienen acceso todos los miembros de la Junta Directiva y el Comité de Auditoría. El aplicativo permite publicar con la debida antelación la convocatoria a las sesiones, el orden del día, los documentos soporte de las solicitudes de autorización, así como hacer seguimiento al avance y cumplimiento de los asuntos pendientes, de acuerdo con lo determinado por el reglamento de la Junta Directiva.

Esta información está disponible para su análisis y estudio por parte de los miembros de la Junta Directiva y el Comité de Auditoría, con ocho días calendario de anticipación a la respectiva sesión.

El SGI permite que los miembros de la Junta Directiva realicen comentarios y planteen inquietudes u observaciones sobre la información puesta a su disposición, los cuales son notificados por el aplicativo en forma inmediata a los responsables para su atención.

Para garantizar la comunicación oportuna veraz y transparente con el grupo de interés estado, CHEC en 2013 puso a disposición los canales de comunicación internos y externos de acuerdo con el nivel de interacción y relacionamiento con este grupo de interés. Así mismo puso a disposición los informes de tipo legal establecidos o solicitados en el marco de la rendición de la cuenta, acatamiento de sentencias legales y solicitudes formales realizadas por este grupo de interés en los canales empresariales existentes o en los canales dispuestos por los entes que conforman este grupo de interés.

GRUPO DE INTERÉS: CLIENTES

La Unidad de Comunicaciones con el fin de incursionar en canales de comunicación directos con el cliente, incorporó dentro de sus prácticas en el 2012, las comunicaciones a través de las redes sociales como Facebook y Twitter.

En el desarrollo del plan de comunicación ambiental se ejecutaron acciones para apoyar las actividades del plan del manejo ambiental de CHEC en las que se puede resaltar la creación de campañas de residuos, menos papel, la recuperación de la cuenca del río Chinchiná e igualmente se apoyó la celebración de eventos, programas y proyectos que apalancan las iniciativas ambientales de la Empresa.

COMUNICACIÓN POR SUSPENSIONES

Las suspensiones que se realizan en CHEC obedecen a dos criterios así:

- Suspensiones no programadas del servicio: Las suspensiones no programadas obedecen a eventos fortuitos por impactos climatológicos o daños que no están dentro del control de la empresa. Dichas suspensiones son imposibles de informar con antelación a los clientes y usuarios, por tal razón CHEC ha dispuesto como alternativa de información y comunicación a los mismos informar a las líneas de atención con el fin de que se le pueda explicar al usuario el motivo de la falla y estado de avance de la normalización del servicio.
- Suspensiones Programadas del servicio: Las suspensiones programadas de energía, son aquellas suspensiones que en el marco de la planeación y operación del servicio se establecen con anticipación en relación con mantenimiento, control y remodelaciones del sistema. Dichas suspensiones deben ser notificadas por el operador de red a los diferentes clientes con los tiempos que la regulación vigente establece. Esta tarea incluye avisos en medios de comunicación masiva y

envío de cartas digitales, mensajes de texto y llamadas telefónicas.

En 2013 CHEC con el fin de fortalecer las acciones y estrategias de comunicación e información a los usuarios en materia de suspensiones, utilizó las redes sociales empresariales (twitter y facebook) como medio para la información previa de las suspensiones programadas. Así mismo se continuó con las estrategias establecidas por la empresa de difusión y comunicación asociada y regulada por el procedimiento de suspensiones de la organización así:

- Difusión en prensa
- Difusión call center
- Envío comunicado de prensa
- Difusión página web
- Difusión perifoneo
- Difusión cara a cara
- Envío aviso informativo
- Gestión de la difusión en sitio
- Envío volantes de suspensión
- Envío correo electrónico
- Envío correo electrónico y oficio escrito

GRUPO DE INTERÉS: COMUNIDAD

CHEC en su acción de informar al grupo de interés comunidad, buscó un estilo de comunicación social que promoviera e informará las iniciativas de Empresa que le apuestan al desarrollo social, cultural y ambiental, para movilizar a la colectividad a participar de los diferentes escenarios sociales que se lideran desde el proceso de la gestión social y comunitaria.

Los procesos sociales CHEC son escenarios que convoca a líderes naturales al diálogo y la escucha, movilizan la participación y visibilizan la transparencia del quehacer social de la empresa, logrando que la comunidad perciba a CHEC

como una empresa estratégica, que no sólo se preocupa por mejorar la calidad del servicio, sino que propicia espacios sociales y culturales para conocer las necesidades de sus municipios. La comunicación para el desarrollo propuso una comunicación bilateral, donde se informa a la comunidad sobre el acontecer empresarial bajo un marco de RSE y RSA.

El reto del año 2013 fue trabajar una comunicación que mejore la débil proyección e información de asuntos estratégicos relacionados con RSE y generación de valor emprendidos por CHEC hacia el grupo de interés comunidad de igual forma se busca Implementar y articular estrategias comunicativas con la operación social de CHEC.

Esta tendencia comunicativa se basa en el valor de las prácticas sociales y uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC's) como elementos que contribuyen a difundir y visibilizar escenarios sociales, pero que además promueven y gestionan oportunidades de alianza, crecimiento económico, aumenta la participación de las comunidades y visualiza aquellas iniciativas que buscan mejorar la calidad de vida en Caldas y Risaralda.

LOGROS 2013

Comunicación para el desarrollo, logró desarrollar en el 2013, un acompañamiento social e informativo con un enfoque de comunicación alternativo a los procesos organizacionales e iniciativas relacionadas con el grupo de interés comunidad.

ACCIONES DESARROLLAS

En el 2013, a través de la línea de comunicación para el desarrollo CHEC, se pudo conocer más de cerca las necesidades de los medios comunitarios en cuanto a su estado legal y de legitimidad, también se logró trabajar con líderes sociales en talleres de escritura creativa, para que fueran ellos mismos quienes contaran cómo CHEC impactó y transformó sus vidas; historias que fueron publicadas en un medio comunitario "Gente con mucha energía", impreso que se dio a conocer a todos los grupos de interés de la Empresa.

Además se viabilizaron alternativas comunicativas para que los jóvenes y niños expresaran ideas,



a través de un mural y así lograr sensibilizar a sus comunidades sobre cómo imaginar un mejor territorio, y se realizó apoyo en la construcción de piezas comunicativas y sociales que informen, sensibilicen y transformen hábitos que dinamicen temas culturales, sociales y ambientales que apalanquen el desarrollo de Caldas y Risaralda.

GRUPO DE INTERÉS: TRABAJADORES

Medios de comunicación internos con los trabajadores:

El Proceso Gestión de las Comunicaciones debe desarrollar estrategias dirigidas a los grupos de interés internos, orientadas a fortalecer su alineación con la estrategia organizacional y la identidad empresarial; haciendo énfasis en los principios de veracidad, respeto y diálogo.

CHEC cuenta con nueve medios de comunicación internos, que incluyen; revista CHEC, aló CHEC, reuniones líderes y profesionales categoría uno, CHEC te informa, boletín por nuestra empresa, mensaje gerente, intranet, emisora y grupos primarios de las subgerencias y áreas.

En el 2013 se creó la emisora interna, la cual tiene como objetivo difundir al interior de la Empresa temas corporativos, los cuales son expuestos por los mismos trabajadores, para lograr mayor cercanía y mantener informados a éstos. Ésta cuenta con una programación musical 24 horas al día y cinco entrevistas a la semana, teniendo así una diaria.

La Unidad de Comunicaciones tiene un indicador estratégico de medición de la efectividad de la comunicación interna, el cual se realiza de manera bienal, este indicador ha arrojado en las dos mediciones que se han realizado, que los trabajadores se encuentran bien informados y que en algunos casos se produce más información de la que alcanzan a enterarse.

Medios y Canales de Comunicación Internos	Número de emisiones, publicaciones, producciones, piezas.	
	2012	2013
Revista CHEC: Revista que se envía a los trabajadores y jubilados pegada en la factura de energía y llega a sus viviendas para que las familias se enteren del acontecer de CHEC.	3 ediciones al año • 1600 impresiones	3 ediciones al año • 1600 impresiones
Estrategia Alo CHEC: Llamadas telefónicas dirigidas a trabajadores que se desempeñan principalmente en bocatomas, plantas, subestaciones y redes. La reducción en la base de datos es proporcional a la cantidad de trabajadores que les asignan correo electrónico y ya no requieren de ésta estrategia	llamadas cada 15 días, impactando 147 trabajadores	llamadas cada 20 días, impactando 64 trabajadores
CHEC te informa: Correo electrónico para difundir información de actualidad y temas de interés prioritarios de la Empresa.	aproximadamente 3 o 4 al día	1 diario enviado a las 5:0 p.m.
Boletín por nuestra empresa: Difundir información de la subgerencia administrativa y financiera y las unidades de staff	Se envía los miércoles cada 15 días	Se envía los miércoles cada 15 días
Mensaje Gerente: correo electrónico que busca difundir temas estratégicos de la empresa	28 mensajes enviados	31 mensajes enviados
Intranet: Plataforma virtual sobre la cual se difunde información de actualidad e información que permita tener un mayor conocimiento de la Empresa.	La sección de noticias se actualiza en la medida que hayan temas nuevos y las demás secciones cada que se requiera.	La sección de noticias se actualiza en la medida que hayan temas nuevos y las demás secciones cada que se requiera.
Emisora Interna: Canal de comunicación enfocado a difundir al interior de la empresa temas corporativos, los cuales son expuestos por los mismos dueños de los proyectos, para lograr mayor cercanía y mantener informados a los trabajadores.	N.A.	Programación musical 24 horas al día • cinco entrevistas a la semana (una diaria)

SOCIALIZACIÓN TEMAS DE NÓMINA Y NOVEDADES

En el año 2013 se continuó con las jornadas de socialización a los trabajadores de la Empresa sobre el tema de los factores de liquidación de nómina y temas asociados como son: vacaciones, incapacidades, permisos, trámites para liquidación de cesantías, socialización que permitió capacitar a 301 trabajadores, logrando que éstos tuvieran claridad en la manera como se realiza la liquidación de los salarios y la prestaciones sociales legales y extralegales. Se generó una guía de consulta denominada “lo que debes saber sobre temas de nómina e incapacidades”, la cual fue entrega a cada trabajador capacitado.

GRUPO DE INTERÉS: PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

Con el fin de facilitar canales adecuados para la

interacción y comunicación con los proveedores y contratistas, en el año 2013 se construyó en la web un vínculo con las consultas más frecuentes sobre contratación y sus respuestas; así mismo se realizaron ajustes en la web para facilitar la consulta de los procesos que tienen adendas, observaciones o anexos.

Se publicó en el periódico local “La Patria” publicidad para promover la consulta de los procesos de contratación de CHEC; igualmente se realizó nota radial en la emisora Todelar Manizales.

PROYECCIONES 2014

Se buscaran alternativas o estrategias para que la información contenida en la guía sea de consulta continua por parte de los trabajadores capacitados y con ello bajar el indicador de reclamaciones en los temas que se expusieron en las

capacitaciones.

Como retos para el 2014, la Unidad de Comunicaciones se ha trazado el rediseño de la página web por grupos de interés, el desarrollo de una campaña comunicativa y publicitaria que dé a conocer los proyectos y acciones de responsabilidad ambiental de CHEC e implementar acciones que apunten a mejorar las relaciones con el grupo de interés especial medios de comunicación, específicamente con los medios comunitarios y alternativos.

En el 2014, Comunicación para el Desarrollo continuará apoyando la construcción de escenarios sociales, donde a través del diálogo y la escucha se logre difundir información que dé a conocer los logros de los procesos de CHEC que le apuestan al desarrollo social, cultural y ambiental, y tendrá como reto fortalecer el relacionamiento entre CHEC y el grupo de interés comunidad a partir de la generación de iniciativas o acciones que permitan mejorar la comunicación sobre las acciones sociales que impulsen el progreso en la zona de influencia de la Empresa.

TEMA RELEVANTE

CALIDAD DE LA FACTURACIÓN

GRUPO DE INTERÉS: CLIENTES

El proceso de Facturación en CHEC se gestiona bajo los lineamientos de calidad establecidos en la matriz de producto y servicio en relación con el producto denominado kilovatio facturado en cual debe responder a:

✓ **Consistencia:** Que lo consumido corresponda a lo facturado



✓ Oportunidad en la entrega, respetando los tiempos en los que el cliente la debe conocer (Resolución CREG 108 de

1997) (Comisión de Regulación de energía y Gas)

✓ **Calidad:** Entregar con el mínimo de errores

✓ **Claridad:** Que contenga los requisitos mínimos para que el cliente entienda lo que se le está cobrando (ley 142/94 y Resolución CREG 108 de 1997), requisitos exigidos resolución CREG 097 de 2008 y los adicionales establecidos por la organización para tal fin (decreto 1001 de 1997 reglamentado por la DIAN y ley 1231 del 2008).

ACCIONES RELEVANTES

Adicional a las acciones cotidianas que se realizan dentro del proceso de facturación, la Empresa implementó en el 2013 el programa Gestiona tu Consumo como una manera de dar a conocer cómo se realiza el proceso de lectura de medidores, enseñar a calcular el consumo de energía en el hogar y entregando tips de uso eficiente de energía. Dicha iniciativa permite que el cliente pueda verificar que los datos que el lector registra en la terminal portátil corresponden exactamente con los facturados en el respectivo periodo.



- Se implementó el programa de Facturación Rural en Sitio, el cual consiste en entregar al cliente la factura en el mismo momento de la lectura, generó facilidades a los clientes, quienes no tendrán que desplazarse a las oficinas de las cabeceras municipales a reclamar su factura, impactando 105,726 clientes teniendo una excelente aceptación entre los mismos.
- Se implementó la iniciativa Factura en Línea, en donde los clientes pueden recibir, consultar y pagar las facturas a través de internet de una forma fácil, ágil y confiable y además dejar de recibirlas en físico.



Ahora puedes recibir, consultar y pagar tu factura CHEC desde la comodidad de tu casa u oficina, regístrate en www.chec.com.co

¿Cómo?

- Ingresar a www.chec.com.co
- Da clic en "consulta tu factura en línea"
- Regístrate diligenciando los datos solicitados

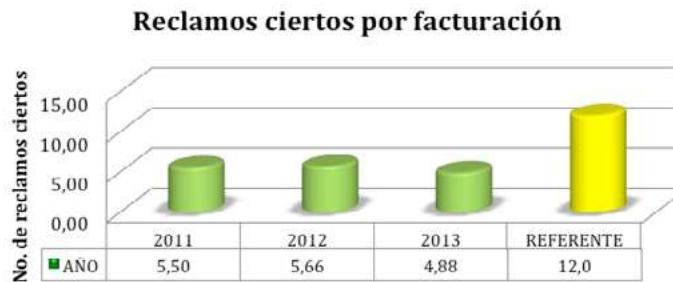
¿Por qué?

- Accede a tu factura desde cualquier lugar
- Reduce el consumo de papel
- Tienes toda la información de consumo de los últimos 6 meses

Una vez registrado dejas de recibir tu factura en físico y contribuyes a proteger el planeta.

- Cambio en diseño de factura: Con el fin de fortalecer la factura como un mecanismo de relacionamiento con el grupo de interés clientes, se realizaron cinco grupos focales con clientes y sus representantes con el fin de consultar e indagar sobre las percepciones de la factura en relación con su diseño, contenido, disposición y expectativas de relacionamiento. A partir de los resultados obtenidos, se rediseñó la factura de energía con la intención que trascendiera de ser un medio transaccional a ser un canal de fidelización e interacción con el cliente.

- Con la aplicación del ciclo de mejora continua en todas las etapas del proceso de facturación, se logró en el 2011, 2012 y 2013 superar la meta planteada por la Empresa de 12 reclamos ciertos por facturación mensual, como se observa en la siguiente gráfica.



Gráfica 1. Reclamos ciertos por facturación

TARIFA DE ENERGÍA

La tarifa de energía consiste básicamente en el precio que cobra la Empresa a sus clientes a cambio de la prestación del servicio.

Las fórmulas tarifarias que cada una de las empresas del sector eléctrico debe aplicar para cobrar el servicio a los usuarios son establecidas por el Ministerio de Minas y Energía a través de la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG).

A continuación se presenta un análisis comparativo de las tarifas publicadas y aplicadas por los principales comercializadores y distribuidores, que para este caso el mes de cierre y por ende de comparación es diciembre del 2012, con relación a las tarifas de CHEC. Estas tarifas están referidas a una población de 16 comercializadoras/distribuidoras en las principales ciudades del país.

	Energía (kWh)				
	2011	2012	Variación	2013	Variación
Medellín	360,25	367,00	2%	364,08	• 1%
Bogotá	363,78	351,75	• 3%	351,67	0%
Cali	418,53	414,94	• 1%	378,45	• 9%
Barranquilla	347,29	328,96	• 5%	329,64	0%
Bucaramanga	399,25	370,17	• 7%	363,27	• 2%
Pereira	355,34	354,94	0%	343,43	• 3%
Manizales	440,98	388,16	• 12%	377,98	• 3%

Fuente: Transacciones de Energía

ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Los productos y servicios en CHEC son: Servicio de conexión, kWh suministrado

kWh facturado, atención de solicitudes, peticiones, quejas y recursos. Los aspectos relacionados con el etiquetado de estos productos y servicios están sujetos a los establecidos por la regulación Colombiana frente a la prestación del servicio de energía.

- Seguridad:** Retie (Resolución 181294 de agosto 6 de 2008)
- Norma NTC 2050; además se consideran las normas nacionales e internacionales de ingeniería y normas CHEC.
- Requisitos de conexión:** Resolución CREG 070/98, 225/97 y 108/97
- Calidad del Servicio:** Resoluciones 097/08, 025/95, 070/98, 096/2000 y 082/2002.

Información de Calidad

Duración de interrupciones (horas/trimestre)
Consumo promedio (kWh/trimestre)
Código de razonamiento (CRA)
Código de conexión
Grupo de calidad
Valor a compensar (C)

Beneficio FOES (porcentaje de energía)

No. Factura
KWh
\$/kWh
Valor Total

Datos Técnicos

Año de lectura
Ubicación
Consecutivo
Clase de servicio
Ciclo de facturación
Oficina CHEC

Componentes del Costo Unitario CU=G+T+D+O+R+E+CU+CI

Puntos y Medios de Pago

Medios Electrónicos: Internet, Bancolombia, Bancos del Grupo AVAL, Banco Caja Social, BICD.

Medios Físicos: Tarjetas Crédito y Débito (solo en oficinas CHEC), Visa, Mastercard, Dinero, Credencial.

Medios Físicos: Dólares Red Multibanco Autorizados por CREC en ciudades residenciales, empresas, entidades financieras y oficinas CHEC.

Medios Físicos: Multibanco Bepi Dólares.

BANCOS EN MANIZALES Y PEREIRA: Banco de Bogotá, Banco Caja Social, BICD, BIVA, Banco Popular, Banco OAC Sudamérica, Colpatria, Banco de Occidente, Valde Bank, AVI, COBANCIA, JISC, Davivienda, Banco Pichincha, DOSQUEBRADAS: Bogotá, Occidente, Davivienda, BIVA.

Paga fácil por Internet en www.chec.com.co

Zona Ambiental

CHEC te invita a realizar pequeñas acciones con las que aportas a la conservación y uso eficiente del agua.

- Evita sobrepasar los 12 minutos en la ducha, así contribuyes a ahorrar 7.000 litros de agua al año.
- No tires el aceite por los lavaplatos. Un litro de aceite contamina un millón de litros de agua cuando llega a los ríos y quebradas. Una vez frío el aceite recólcalo en una botella.
- Repara inmediatamente las fugas de agua. 10 gotas de agua por minuto suponen 2.000 litros de agua desperdiciados al año.
- Jamás tires pilas a la basura. Con 40 de ellas se puede contaminar una cantidad de agua equivalente a una piscina olímpica. Deposítalas en los recipientes especiales ubicados en empresas y almacenes de cadena.
- Instala en tu hogar sanitarios de bajo consumo de agua.

facebook.com/CHECGrupoEPM | twitter.com/CHECGrupoEPM

Toda la información relacionada con Cambio de Comercializador la puedes encontrar en el link: www.chec.com.co/mde1489

CLÁUSULA 29. FACTURAS ...también se podrá cobrar en la factura el impuesto de alumbrado público conforme a los convenios suscritos con el respectivo municipio o concesionario, además de otras tasas e impuestos que se deriven de convenios suscritos con otras entidades...

chec Grupo-epm

Inclusión

Conservación

Crecimiento

Buscando la sostenibilidad de nuestro territorio, apoyamos la iniciativa intersectorial **Pactos por la Cuenca**, un proyecto de región, creado para la recuperación y conservación de la cuenca del río Chinchiná.

PACTOS POR CUENCA CHINCHINÁ
Inclusión - Conservación - Crecimiento

DESPRENDIBLE

- **Calidad de la potencia:** Resoluciones Creg 025/95, 070/98, 096/00, 082/02, 024/05, 016/07.
- Oportunidad en la entrega, respetando los tiempos en los que el cliente la debe conocer, Res. Creg 108/97.
- Claridad que contenga los requisitos mínimos para que el usuario entienda lo que se le está cobrando (ley 142/94 y Res. Creg 108/97), requisitos exigidos resolución Creg 097/08 y los adicionales establecidos por la organización para tal fin (decreto 1001/97 reglamentado por la DIAN y ley 1231/2008).
- **Oportunidad:** Cumplir con los tiempos establecidos por la ley 142/94

- Contenido en lo que respecta a sustancias que pueden tener cierto impacto ambiental o social.
- Eliminación del producto e impacto ambiental o social.

El 100% de los productos y servicios ofrecidos por CHEC están sujetos a los procedimientos de evaluación y control a partir de las normas que regulan la prestación del servicio de energía en Colombia.

LOGROS

- 9,055 clientes del área urbana capacitados en temas de: lectura de medidores, cálculo de consumo de energía eléctrica y tips de uso eficiente de energía y uso eficiente de energía a través del programa “Gestiona Tu Consumo”.
- 105,726 clientes rurales beneficiados con el programa de Facturación Rural en Sitio.
- 1,344 clientes inscritos en 2013, en la estrategia de facturación en línea.
- Se disminuyó el número de reclamos ciertos por facturación anual en menos de 12.

ASPECTOS DE MEJORA

Se requiere fomentar en los clientes a partir de aspectos comunicativos e informativos, el uso de recursos virtuales asociados al proceso de factura e implementados por la empresa, así como fortalecer las acciones educativas frente a la comprensión de la misma.

PROYECCIONES 2014

Como propósito para el 2014 se espera incrementar la cantidad de clientes que tengan su factura inscrita en el aplicativo web de la empresa denominado Consulta tu factura en línea.

La factura de energía se convierte en la principal fuente de información de cara al cliente en relación con los productos y servicios suministrados, esta se rige por los siguientes aspectos normativos:

- Resolución 108/97
- Decreto 1001/97
- CREG 122/2011 Alumbrado Público
- Contrato condiciones uniformes
- Resolución 097 (Cap 11.2.7.2 Responsabilidades y obligaciones del comercializador Literal D).
- Estatuto Tributario
- 0111• 2012 • FOES

Ninguna de las anteriores regulaciones para el proceso de facturación exige expresamente comunicación sobre:

- Origen de los componentes del producto o servicio.



TEMA RELEVANTE

ALTERNATIVAS DE CONEXIÓN Y FINANCIACIÓN

GRUPO DE INTERÉS: CLIENTES

Frente al tema de la morosidad en el pago del servicio público domiciliario de energía eléctrica, se debe tener en cuenta que esta situación tiene dos direcciones: la primera, se refiere al acceso a la conexión domiciliar que permita una prestación continua en el tiempo; y la segunda, la capacidad que tienen las familias para atender el pago periódico de los servicios y la posibilidad de financiación de las obligaciones contraídas.

Por otro lado se encuentra que una de las causas principales para la morosidad en el pago de los servicios públicos domiciliarios, obedece a la realidad socioeconómica de la población donde se observa que el desempleo y la variación imprevista de los ingresos tienen un impacto significativo sobre la probabilidad de estar en situación de morosidad, especialmente en la población de estratos uno, dos y tres, teniendo en cuenta que sus trabajos no aseguran un ingreso mínimo diario haciendo que enfoquen sus esfuerzos en conseguir dinero para suplir necesidades básicas.

CHEC comprometida con esta realidad social, ha puesto a disposición del cliente estrategias de financiación y conexión más flexibles de manera que pueda acceder al servicio de energía de una forma ágil y oportuna a través del cumplimiento de los trámites comerciales y técnicos pertinentes, estas son:

ESTRATEGIAS DE FINANCIACIÓN

Morosidad: Es un estado no un tipo de cliente. Este estado es más probable en la población vulnerable que se enfrenta a choques de tipo económico, social y de seguridad. Es una problemática con múltiples causas y por lo tanto el segmento de población debe atenderse de manera integral

logrando alianzas que permitan construir un esquema que haga a este segmento sostenible en el tiempo. Para el 2015 la visión de CHEC es lograr participar y articular sus ofertas con los programas de política pública orientada a esta población.

Financiación de cuentas: Se refiere a un conjunto de facilidades que ofrece la Empresa a todos sus clientes, en relación con la posibilidad de suscribir acuerdos de pago de sus obligaciones, en relación con el servicio de energía y otros conceptos. Dichas facilidades han sido pensadas e implementadas, teniendo en cuenta las condiciones socioeconómicas de los clientes y los referentes establecidos por normatividad, las cuales se describen a continuación:

1. FLEXIBILIZACIÓN DE PAGOS

En razón de las solicitudes de los grupos de interés, frente a la flexibilización de las financiaciones, CHEC, en el año 2013 se realizó un estudio, con el fin de ampliar las políticas actuales de financiación establecidas en la Empresa, buscando la reducción de cartera y mejorar las condiciones de pago de los clientes. Como conclusión del mismo, se estableció que no es conveniente un aumento en los plazos, teniendo en cuenta que las políticas de financiación actuales responden a los análisis de riesgos normativos para la Empresa y de impacto en la calidad de vida de las personas. Las acciones emprendidas como estrategias de flexibilización con el cliente son:

- **SISTEMA DE MEDICIÓN PREPAGO**

En el año 2013 se aprobó en Junta Directiva la implementación de un sistema de medición prepago, que permita a los clientes controlar su consumo y así puedan pagar de acuerdo a sus necesidades. Dicho sistema busca la instalación de medidores prepago en el área de cobertura CHEC, dirigido a clientes residenciales de estratos 1, 2 y 3, que han permanecido desconectados del servicio de energía como mínimo 80 días en un año, buscando con esto mejorar la calidad de vida de los clientes desconectados de la red eléctrica

para que de esta forma obtengan el servicio, cumpliendo así la empresa con sus objetivos estratégicos de responsabilidad social y sostenibilidad de los servicios en la región. Se espera que este proyecto se implemente en el año 2014.

- **APLICACIÓN PRUEBA CONCEPTO**

Consistió en otorgar plazo adicional para realizar el pago de la factura, a aquellos clientes que presentaron una buena cultura de pago en la empresa en el 2013, con base en los requisitos establecidos por CHEC.

- **AJUSTES PARÁMETROS SUSPENSIÓN**

Se modificaron los parámetros de suspensión con el fin de evitar privar del servicio de energía a los clientes residenciales subsidiados, en los casos en que el valor de la reconexión a pagar fuera superior al valor de la deuda con la empresa. Con esto se logró impactar de manera positiva la satisfacción de los clientes, disminuir el nivel de desconexión de los clientes aportando a un indicador a nivel mundial. Como la implementación de esta estrategia fue en el 2013, no se tienen datos comparativos de un año a otro, sin embargo se cuenta con información a partir del mes de octubre de 2013 en donde se evidencia una disminución del 12% en desconexiones para clientes urbano y un 18% para clientes rurales.

2. REDUCCIÓN DEL VALOR DE LA CARTERA

Obedece a las estrategias de gestión para la recuperación, disminución y normalización de cartera implementadas en la empresa tales como: Gestión de cuentas a través de cobros persuasivos, extrajudiciales y judiciales además de las acciones de castigo de cartera de cuentas que cumplan con condiciones especiales definidas en las políticas de la empresa. Dichas estrategias se implementan bajo los principios de información

y comunicación, persuasión y concertación con el cliente y transparencia y legalidad.

Durante el año 2013, se gestionó de manera óptima la cartera obteniendo una reducción de COP 144,000,000 aproximadamente en comparación con el año 2012.

INTEGRAL (HVI)

Estos programas están enfocados a clientes estrato uno y dos que no cuentan con los recursos suficientes para adecuar sus instalaciones eléctricas con el fin de obtener el suministro de energía.

En las actividades de HV se instala contador, caja hermética, acometida y puesta a tierra y se procede a declarar las instalaciones de conformidad con el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE).

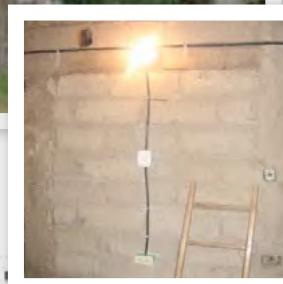
En las actividades de HVI además de ejecutar las actividades descritas en el HV se adecuan las instalaciones eléctricas internas de los clientes.

En algunos casos, se realiza la construcción de redes secundarias cuando el cliente se encuentra lejano a la red de uso general de la empresa.

Dadas las condiciones económicas que tienen estos clientes, en dichos programas se ofrece una financiación a 120 meses con una tasa de interés especial para que los clientes puedan acceder con facilidad y puedan obtener el suministro de energía.

Las metas para el 2011, 2012 y 2013 eran de 10,000 conexiones anuales, y en cada año fueron superadas las metas establecidas.

Habilitación de vivienda	2011	2012	2013
Conexiones anuales ejecutadas	10,574	11,386	10,958



PROYECCIONES 2014

- CHEC buscará para el año 2014 estrategias de recuperación de cartera para algunos municipios, en donde se encuentra más concentrada la cartera residencial y comercial.
- Como un reto para el 2014 se establece realizar estudios adicionales y análisis que permitan ampliar las posibilidades de tener financiaciones especiales para otro grupo de clientes.
- Para el 2014 se pretende implementar una estrategia de flexibilización de pagos denominada Paga a tu medida que permitirá a los clientes cancelar la factura ajustándose a la forma en que percibe sus ingresos económicos y evitando la desconexión del servicio de energía.
- Implementar en el 2014 un modelo de análisis de riesgo de recuperación de cartera.

ESTRATEGIAS DE CONEXIÓN

Las estrategias de conexión hacen parte de las acciones de CHEC para la universalización del servicio, las cuales complementan las iniciativas y proyectos de responsabilidad social en este aspecto.

En el año 2013 se adelantó con éxito la conexión de nuevos clientes al operador de red CHEC gracias a los programas de servicios nuevos, habilitación de vivienda y proyectos de conexión como a borde de red y CHEC Ilumina al Campo.

CHEC recibió un total de 11,203 solicitudes de conexión, de las cuales se logró llevar energía a 10,958 clientes, 73% correspondientes a clientes urbanos y 27% a clientes rurales.

1. SERVICIOS NUEVOS

En este programa se reciben las solicitudes de conexión de clientes que adecuaron sus instalaciones eléctricas y requieren la conexión de la medida para obtener el suministro de energía.

2. HABILITACIÓN DE VIVIENDA (HV) Y HABILITACIÓN DE VIVIENDA



TEMA RELEVANTE

INFORMACIÓN Y EDUCACIÓN CON COMUNIDADES Y CLIENTES

Este tema se complementa con los temas relevantes:

- Estrategias de diálogo y relacionamiento con grupos de interés
- Comunicación oportuna veraz y transparente con todos los grupos de interés
- Capítulo Temas relevantes y participación de los grupos de interés

GRUPO DE INTERÉS: CLIENTES Y COMUNIDAD

Basados en el fomento de la participación ciudadana, la transparencia, la apertura y el buen relacionamiento, las acciones educativas y comunicativas desplegadas desde CHEC, buscan generar y fortalecer en los grupos de interés clientes y comunidad el desarrollo de capacidades que permitan el acceso a la información para el adecuado uso y aprovechamiento del servicio de energía eléctrica; dichas acciones educativas están soportadas en iniciativas que permitan:

- **Sensibilizar:** Movilizando en nuestros grupos de interés, emociones, actitudes y comportamientos ciudadanos para la participación y la convivencia.
- **Educar:** En temas relacionados con el servicio público de energía, el desarrollo humano y social.
- **Comunicar:** Fortaleciendo dinámicas y experiencias comunicativas abiertas, transparentes y de doble vía con nuestros grupos de interés.

- **Interactuar:** Facilitando la construcción de relaciones gana - gana y de mutuo beneficio que favorezcan la inclusión, integración y generación de confianza con nuestros clientes, comunidades

y aliados.

- **Construir Colectivamente:** Generando e implementando iniciativas de manera activa y participativa para la sostenibilidad y bienestar de nuestras comunidades y el territorio.

ACCIONES RELEVANTES

Las acciones de tipo formativo se materializan a través de iniciativas enfocadas a la educación en los aspectos fundamentales para conocer y comprender los aspectos fundamentales del servicio de energía así como promover un comportamiento adecuados con el mismo; dichas acciones educativas y comunicativas se soportan en:

- Explicar sobre el origen del servicio
- Advertir sobre peligros ambientales o sociales de su uso
- Ser claros sobre el uso seguro del servicio
- Preparar e informar al cliente en relación con la habilitación de vivienda
- Explicar y movilizar la percepción precio • beneficio
- Explicar acerca de la información y aspectos relacionados con la factura y la facturación
- Explicar sobre los roles y responsabilidades en la prestación del servicio de alumbrado público
- Fomentar y explicar acerca del uso eficiente de la energía (URE)
- Explica las razones por las cuales se va la energía
- Dar a conocer los deberes y derechos como clientes y usuarios explicar los mecanismos pertinentes para hacer valer los mismos

ACCIONES Y ESTRATEGIAS 2013

- Seminarios con personeros y vocales de control:

para el fortalecimiento de capacidades en el ejercicio de liderazgo, la participación y representación de los clientes y las comunidades.

- Acciones educativas en uso racional de energía (U.R.E): las cuales facilitan la comprensión e interiorización de hábitos de autocuidado y consumo responsable.
- Acciones educativas en comprensión de factura, deberes y derechos: las cuales facilitan la comprensión e interiorización de los mecanismos de atención y reclamo en relación con aspectos técnicos y comerciales; así como comprender e interpretar adecuadamente los aspectos relacionados con la facturación y cobro de la energía.
- Acciones educativas ambientales: las cuales permiten la sensibilización y promoción del cuidado de recursos ambientales asociados a la generación y consumo de energía.
- Integración de contenidos: técnicos y comerciales de CHEC a estrategias educativas locales.
- Estrategias artísticas: Corresponde al despliegue de iniciativas apalancadas en disciplinas artísticas como el teatro y la música, las cuales permiten fortalecer pedagógicamente las acciones educativas desarrolladas por la empresa en los territorios.

Capacitaciones en Uso racional de Energía – URE (EU7)		
Indicador	2012	2013
Personas impactadas con programas específicos orientados a programas de uso racional y eficiente de los servicios para el público residencial	79,943	40,730

Capacitaciones en Uso racional de Energía – URE (EU7)		
Indicador	2012	2013
Personas impactadas con programas específicos orientados a programas de uso racional y eficiente de los servicios para el sector no residencial	50	92

comunicativas con la operación social de CHEC.

Esta tendencia comunicativa se basa en el valor de las prácticas sociales y uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC's) como elementos que contribuyen a difundir y visibilizar escenarios sociales, pero que además promueven y gestionan oportunidades de alianza, crecimiento económico, aumenta la participación de las comunidades y visualiza aquellas iniciativas que buscan mejorar la calidad de vida en Caldas y Risaralda.

ACCIONES DESARROLLAS

En el 2013, a través de la línea de comunicación para el desarrollo CHEC, se pudo conocer más de cerca las necesidades de los medios comunitarios en cuanto a su estado legal y de legitimad, también se logró trabajar con líderes sociales en talleres de escritura creativa, para que fueran ellos mismos quienes contaran cómo CHEC impactó y transformó sus vidas; historias que fueron publicadas en un medio comunitario “Gente con mucha energía”, impreso que se dio a conocer a todos los grupos de interés de la empresa.

Además se viabilizaron alternativas comunicativas para que los jóvenes y niños expresaran ideas, a través de un mural y así lograr sensibilizar a sus comunidades sobre cómo imaginar un mejor territorio, y se realizó apoyo en la construcción de piezas comunicativas y sociales que informen, sensibilicen y transformen hábitos que dinamicen temas culturales, sociales y ambientales que apalanquen el desarrollo de Caldas y Risaralda.

LOGRO 2013

Comunicación para el desarrollo, logró desarrollar en el 2013, un acompañamiento social e informativo con un enfoque de comunicación alternativo a los procesos organizacionales e iniciativas relacionadas con el grupo de interés comunidad.

COMUNICACIÓN PARA EL DESARROLLO

CHEC en su compromiso de informar al grupo de interés comunidad, buscó un estilo de comunicación social que promoviera e informará las iniciativas de empresa que le apuestan al desarrollo social, cultural y ambiental, para movilizar a la colectividad a participar de los diferentes escenarios sociales que se lideran desde el proceso de la gestión social y comunitaria.

Los procesos sociales CHEC son escenarios que convoca a líderes naturales al diálogo y la escucha, movilizan la participación y visibilizan la transparencia del quehacer social de la empresa, logrando que la comunidad perciba a CHEC como una empresa estratégica, que no sólo se preocupa por mejorar la calidad del servicio, sino que propicia espacios sociales y culturales para conocer las necesidades de sus municipios. La comunicación para el desarrollo propuso una comunicación bilateral, donde se informa a la comunidad sobre el acontecer empresarial bajo un marco de RSE y RSA.

El reto del año 2013 fue trabajar una comunicación que mejore la débil proyección e información de asuntos estratégicos relacionados con RSE y generación de valor emprendidos por CHEC hacia el grupo de interés comunidad de igual forma se busca Implementar y articular estrategias



INVERSIÓN EN PATROCINIOS, EVENTOS Y ACCIONES COMUNICATIVAS CHEC 2013

Actividad	Personas impactadas	Inversión
Difusión Día del Agua	200	5.400.000
Difusión Día del medio ambiente y Patrocinio concurso fotografía Ambiental	386.000	
Difusión La hora del planeta	2.700	
Difusión Día de la tierra	2.700	
Difusión Día del No Carro	149	
Difusión Día del árbol	2.700	
Valla Marsella Valla San Francisco	N/A	4.030.000
Difusión sobre Aviso en la revista catorce y 6 (medios especializado ambiental nacional) Difusión de publireportaje en el diario La Patria sobre: Reserva Forestal protectora bosques CHEC Difusión publireportaje en diario La Patria sobre: Repoblamiento piscícola en el río Cauca Corregimiento de Arauca. Difusión freepress en medios de instituciones ambientales, diarios regionales y medios nacionales (RCN Noticias) sobre: Avistamiento del Puma Concolor en la Reserva forestal CHEC	897.600	49.000.000
Visitas a las plantas	1.300	1.530.000
Capacitación Administradores Unidades Residenciales		
Mensajes en factura	436.080	465.210.032
vídeos de nuevos negocios CHEC (Gestiona tu consumo, Facturación en sitio, Facturación en línea, recaudo suerte)	9055	6.000.000
Propuesta Navideña con mujeres cabezas de hogar	80	5.429.000
Red de Perifoneo	35	1.890.000
Diagnóstico de medios comunitarios CHEC	140	3.465.000
Gente con mucha energía	86133	5.729.700
Cartilla de Deberes y Derechos		1.458.000
Material didáctico y publicitario educación a comunidades y clientes		25.133.460
Contrato de condiciones uniformes		6.315.200
Cartillas Megachec Vol I y II		3.420.000
Material didáctico URE		5.421.980
Freepress publireportaje sobre: Elaboración del Alumbrado navideño CHEC La Patria		188.999
Freepress La Patria CHICA sobre Evento de premiación del concurso de cuento infantil	188.999	2.000.000
Jóvenes contruyendo territorios sostenibles.	194.976	2.396.000
TOTAL	2,397,846	\$ 594.268.372



CONDICIONES DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

TEMA RELEVANTE

SEGURIDAD ELÉCTRICA, SALUD Y BIENESTAR EN EL TRABAJO

CHEC, desde su política de gestión integral adopta un enfoque preventivo en relación con la seguridad y salud ocupacional a partir del lineamiento “condiciones de seguridad y salud ocupacional”, el cual establece:

“Se propenderá por la prevención de lesiones y enfermedades de las personas pertenecientes a la organización, las que la representan o aquellas que puedan ser afectadas por nuestras operaciones, generando cultura de uso de los elementos, políticas y normas de seguridad y salud ocupacional y el autocuidado.”

A su vez CHEC define una política en el proceso seguridad y salud en el trabajo, donde establece que, dicho proceso:

“... gestiona los factores de riesgo ocupacionales y fomenta el cuidado integral de la salud y la seguridad de los trabajadores, contratistas y demás grupos de interés pertinentes, para prevenir lesiones y enfermedades como consecuencia del trabajo. Con el desarrollo de los programas mejorar la productividad y aportar al logro del propósito organizacional, a través del cumplimiento de los requisitos legales vigentes y otros que la organización suscriba, buscando el mejoramiento continuo”.

Además de las políticas establecidas por la empresa en materia de seguridad y salud en el trabajo, cuenta con un manual de contratación el cual rige y establece los diferentes lineamientos para la contratación de bienes y servicios.

En cuanto a proveedores, contratistas y trabajadores de contratistas, en cada proceso de contratación y compra se elaboran términos de re-

ferencia en los cuales se establecen condiciones generales y específicas acorde a la gestión del negocio y las actividades en materia de seguridad y salud en el trabajo.

A continuación se presenta la información relacionada con este tema relevante para CHEC en el año 2013.

GRUPO DE INTERÉS: TRABAJADORES

La salud ocupacional, hoy entendida como seguridad y salud en el trabajo • SST, es la disciplina que trata de la protección y promoción de la salud de los trabajadores mediante el control de los riesgos laborales causantes de lesiones y enfermedades laborales, buscando con ello un mejoramiento en las condiciones y el medio ambiente de trabajo y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones.

En CHEC la seguridad y la salud en el trabajo hacen parte del día a día y a través de la gestión de los riesgos laborales se previenen las lesiones y las enfermedades que puedan afectar la salud de los trabajadores.

Se llevaron a cabo actividades para la identificación, valoración, priorización y control de los riesgos propios de las actividades de la empresa y conforme a éstos se desarrollaron los programas de gestión, enfocados a los puntos álgidos identificados, creados y desarrollados en el año 2011 como proyectos y dándoles continuidad en el 2012 y 2013 como programas, ellos son: gestión de los riesgos, programa de tareas de alto riesgo, gestión de elementos de protección personal, gestión con contratistas, plan de emergencias, inspecciones de seguridad, programa de medicina preventiva y del trabajo.

CHEC ha definido como medida de intervención y control para los riesgos críticos (no aceptables para la organización), el diseño e implementación de un manual para tareas de alto riesgo, el cual incluye: Trabajo en alturas, trabajo en espacios confinados, trabajo con corte y soldadura, trabajo con electricidad y trabajo con equipos de elevación; éste ha sido socializado con los trabajadores expuestos al riesgo, incluyendo la compra de equipos para medición de gases en espacios confinados, compra y entrega de elementos de protección personal para la realización de tareas identificadas como críticas, capacitación, entrenamiento y/o certificación de trabajadores expuestos al riesgo. Adicionalmente se realiza seguimiento en campo de la implementación del manual y se hace retroalimentación permanente.

También se tienen en cuenta las recomendaciones dadas por los trabajadores y se hacen los ajustes necesarios en el control de tareas de alto riesgo, con el fin de facilitar la implementación y garantizar la intervención de los mismos.

En cuanto a los accidentes de trabajo en los últimos tres años marcaron una tendencia similar teniendo en 2011, 2012 y 2013 un número de eventos reportados así 70, 68 y 78 respectivamente de trabajadores propios.

La clasificación de estos accidentes ha sido predominantemente por riesgos de seguridad / mecánicos, de seguridad / deportivos, de seguridad / tránsito, biomecánicos / sobreesfuerzo.

Para contrarrestar las desviaciones identificadas en estas materializaciones se han adelantado planes de acción que permitan una mayor conciencia acerca de estos riesgos. Dentro de estas actividades están: campañas de autocuidado y valoración de riesgos, programa de prevención de lesiones deportivas, implementación actividades de capacitación y sensibilización basadas en manejo defensivo.

Así mismo se inició la etapa de planificación del sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo en cumplimiento a la ley 1562 de 2012, alineados con OHSAS 18001 y el sistema de gestión integral certificado bajo la norma ISO 9001:2008.

Trabajadores que están representados en comités formales de seguridad y salud para el trabajo

El 100% de los trabajadores de CHEC son representados en los comités de la organización; a continuación se discrimina cuantos trabajadores hacen parte de éstos.

- Comité de convivencia laboral (38 trabajadores)
- Comité de deportes (4 trabajadores)
- Comité paritario de salud ocupacional • COPASO (16 trabajadores)
- Comité cultural (4 trabajadores)

Trabajadores representados en comités de seguridad	2012	2013
	24	62

INDICADORES DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

TASA DE ACCIDENTES, LESIONES Y ENFERMEDAD LABORAL EN TRABAJADORES

INDICADOR	2012	2013
Índice de Lesiones Incapacitantes (ILI)	0.24	0.32
Índice de Severidad de Accidentes de Trabajo (ISAT)	39.79	45.54
Índice de Frecuencia de Accidentes de Trabajo (IFAT)	6.06	7.08
Número de accidentes de trabajo reportados	68	78
Número de víctimas mortales por accidente o enfermedad laboral	0	0
Tasa de ausentismo – en horas laboradas	1.31	1.64

TASA DE ACCIDENTES, LESIONES Y ENFERMEDAD LABORAL EN TRABAJADORES DE CONTRATISTAS

Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo CHEC 2013					
INDICADOR	TASA	HOMBRES		MUJERES	
Índice de accidentes con lesiones	8,38	7,375		1,005	
Tipos de Lesiones		Efecto nocivo de la radiación	1	Fractura	1
		Envenenamiento, intoxicación, alergia	10	Golpe contusión o aplastamiento	2
		Fractura	2	Herida	1
		Golpe contusión o aplastamiento	17	Sintomatología muy clara de estrés	2
		Herida	9	Torcedura, esguince, desgarro muscular	3
		Sintomatología muy clara de estrés	1		
		Torcedura o esguince, desgarro muscular	24		
		Trauma superficial	4		
Victimas Mortales	0	0		0	
Tasa absentismo (por enfermedad general)	65,37	38,17		27,2	
Enfermedades Profesionales	0	2 en estudio			

En el año 2013 se presentaron 49 accidentes de trabajo. A pesar de que se han adelantado importantes campañas de sensibilización y educación a los trabajadores se ha encontrado que entre 40% y el 50% de estos accidentes han sido por caídas en vehículo tipo motocicleta.

INDICADOR	2013
Número de Accidentes	49
Número de Incidentes	10
Número de víctimas mortales por accidente o enfermedad laboral	0

Los demás accidentes han sido por causas diversas en un porcentaje muy bajo cada una por picaduras de insectos, lesiones en tobillo, accidentes deportivos, golpes, entre otros.

Son 49 accidentes de trabajo entre 142 trabajadores en un periodo de 12 meses, Cada contratista con el acompañamiento de CHEC ha establecido sus planes de prevención para disminuir dicha tasa de accidentalidad.

En el año 2013 no se presentaron casos de víctimas mortales relacionadas con el trabajo de los contratistas independientes que trabajan dentro de las instalaciones de la organización y de cuya seguridad general en el lugar de trabajo es responsable la empresa.

Sistema de reglamentación interna y externa aplicada para el registro y la comunicación de accidentes.

Los incidentes en trabajadores y trabajadores de contratistas relacionados con salud y seguridad en el trabajo, fueron reportados con base en los procedimientos, reglamento y normatividad establecida para el reporte de los mismos ante la empresa y las entidades encargadas de prestar los servicios de atención.

Para garantizar el registro y comunicación interna y externa de los accidentes CHEC cuenta con:

- *Formato de reporte de incidentes y accidentes:* Se encuentra en el Sistema de Gestión Integral (SGI), el cual ha sido divulgado en las diferentes capacitaciones y medios de difusión de la Empresa.



- **Manual de reglas de negocio:** Define la obligación de los trabajadores y los coordinadores de actividades de reportar los accidentes e incidentes que ocurran durante el desarrollo de las actividades como una de las reglas, esta ha sido socializada a través de los diferentes medios definidos por CHEC como: jornadas de salud, capacitación y reinducción, medios masivos, entre otros.
- Comité paritario de salud ocupacional (**COPASO**): Se socializan los accidentes e incidentes ocurridos en el mes.
- **Indicadores de accidentalidad:** se encuentran en el SGI y son analizados mensualmente. Estos están disponibles para todos los trabajadores.
- **Seguimientos:** Realizados por el subgerente administrativo y financiero y el líder de gestión humana y organizacional.

TRABAJADORES CUYA PROFESIÓN TIENE UNA INCIDENCIA O UN RIESGO ELEVADOS DE ENFERMEDAD

Para CHEC y con base en los análisis establecidos por el proceso de salud ocupacional los trabajadores cuya profesión tienen una incidencia o riesgo elevado de enfermedad, corresponde a:

Trabajador	Actividad	Enfermedad
Operadores y mantenedores de plantas de generación	Exposición a ruido	Hipoacusia (pérdida de capacidad auditiva)
	Manejo de productos químicos	Enfermedades respiratorias
Auxiliares técnicos 3 (linieros)	Mantener posturas prolongadas Manejo manual de cargas	Enfermedades / Lesiones osteomusculares
Personal administrativo	Posturas prolongadas por trabajo en video terminales	Enfermedades / Lesiones osteomusculares calificadas profesionalmente

TRABAJADORES CHEC Y TRABAJADORES DE CONTRATISTAS CAPACITADOS EN SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Los contratistas de CHEC deben cumplir los requisitos establecidos en materia de salud y seguridad, en el manual de contratación y los términos de referencia de los contratos, para cada compra o contrato realizado por la empresa. En este sentido CHEC considera que el 100 % de los trabajadores de dichas empresas, cualquiera que sea su categoría, han recibido la formación adecuada en materia de seguridad, higiene y bienestar en el trabajo.

A continuación relacionamos información de capacitaciones pertenecientes con este tema:

- Capacitaciones realizadas en aspectos técnicos y de seguridad efectuadas con trabajadores CHEC y trabajadores de contratistas en el año 2013.
- Capacitación brigada de emergencia
- Capacitación brigada de emergencia (primer respondiente)
- Capacitación certificación operación de brazo grúa
- Capacitación certificación operadores puentes grúa
- Capacitación en el procedimiento de trabajos a terceros
- Capacitación en gestión ambiental y residuos (respel y ordinarios)
- Capacitación en gestión ambiental y residuos (respel y ordinarios) módulo 2.
- Capacitación en seguridad en trabajos de corte y soldadura, listas de chequeo y permisos de trabajo.
- Capacitación riesgos y transporte de mercancías peligrosas
- Capacitación señalización vial
- Capacitación trabajos con tensión
- Capacitación transporte residuos peligrosos

- Capacitación uso y mantenimiento de elementos de protección personal para protección de riesgo eléctrico y contra caídas.
- Curso electricidad básica.
- Primer respondiente • manejo kit de emergencias
- Reentrenamiento trabajo seguro en alturas nivel avanzado
- Taller los factores humanos en la seguridad operacional
(proyecto referenciamiento operacional)
- Taller módulo 1 implementación de mejores prácticas siso
- Taller módulo 2 implementación de mejores prácticas siso
- Taller seguridad operacional
- Taller seguridad operacional enmarcado en factores humanos • proyecto referenciamiento.
- Taller seguridad operacional • proyecto de referenciamiento

INDICADOR	2012	2013
Total horas de capacitación en salud y seguridad	17,141	15,113
Total horas / hombre capacitado	34.91	26.19
Total personal capacitado en salud y seguridad	491	577

Capacitaciones a trabajadores de contratistas dictadas por CHEC en seguridad y salud en el trabajo en el año 2013:

N° Capacitaciones en seguridad y salud en el trabajo	N° Trabajadores de contratistas capacitados	N° Hombres	N° Mujeres	Promedio de horas de capacitación por persona
22	436	418	18	15

Varias de las actividades de capacitación llevadas a cabo con trabajadores de contratistas, las realizaron personas de la empresa acompañados por los profesionales de salud ocupacional, lo que trajo varias ventajas como son la flexibilidad de horarios, orientación de la capacitación a las actividades propias, se pueden dar más cerca de las sedes de trabajo y mejoramiento de la comunicación del personal profesional y asistencial con los grupos de trabajo.

Acciones Implementadas en salud y seguridad en el trabajo		
GRUPO	Acciones implementadas 2012	Acciones implementadas 2013
1. Trabajo en Alturas	<ol style="list-style-type: none"> Definición programa tareas de alto riesgo. Certificación al 100% de trabajadores expuestos al riesgo. Capacitación en uso y mantenimiento de equipos de protección contra caídas. Acompañamiento en campo y retroalimentación permanente. Adecuación campo de entrenamiento • andamio multidireccional. 	<ol style="list-style-type: none"> Estandarización manual para tareas de alto riesgo y listas de verificación. Reentrenamiento al 100% de trabajadores expuestos al riesgo. Capacitación en uso y mantenimiento de equipos de protección contra caídas. Acompañamiento en campo y retroalimentación permanente.
2. Riesgo Eléctrico	<ol style="list-style-type: none"> Definición programa tareas de alto riesgo. Reentrenamiento y/o certificación trabajadores expuestos al riesgo del negocio de transmisión y distribución (sistemas de puesta a tierra). Acompañamiento en campo y retroalimentación permanente. 	<ol style="list-style-type: none"> Estandarización manual para tareas de alto riesgo y listas de verificación. Reentrenamiento y certificación trabajadores expuestos al riesgo del negocio de transmisión y distribución (trabajos en línea viva) Acompañamiento en campo y retroalimentación permanente.
3. Espacios Confinados	<ol style="list-style-type: none"> Definición programa tareas de alto riesgo. Inventario espacios confinados. Acompañamiento en campo y retroalimentación permanente. 	<ol style="list-style-type: none"> Estandarización manual para tareas de alto riesgo y listas de verificación. Inventario espacios confinados, validación en campo. Compra de equipos de medición de gases. Acompañamiento en campo y retroalimentación permanente.
4. Ruido	<ol style="list-style-type: none"> Realización mediciones de ruido. Realización audiometrías al personal expuesto a ruido. Capacitación en uso y mantenimiento elementos de protección personal para la protección auditiva. 	<ol style="list-style-type: none"> Documentación del SVE (sistema de vigilancia epidemiológica) para intervención del riesgo ruido, ajustes procedimiento para la intervención del riesgo ruido. Reapilación de audiometrías en adendum de ruido.
5. Riesgo Cardiovascular	<ol style="list-style-type: none"> Seguimiento a las condiciones de salud de los trabajadores. Realización de exámenes y entrega de resultados de control metabólico (perfil lipídico y glicemia) y valoración nutricional. Seguimiento a trabajadores con alteraciones metabólicas. 	<ol style="list-style-type: none"> Revisión y rediseño del SVE (sistema de vigilancia epidemiológica) para la intervención del riesgo cardiovascular. Seguimiento a las condiciones de salud de los trabajadores. Estrategia de intervención con público objetivo (prueba piloto cardio-deportiva con 64 trabajadores) procurando cambios en estilo y hábitos de vida saludable de la población impactada. Realización talleres de cocina saludable a trabajadores participantes de la prueba piloto. Acompañamiento en acondicionamiento físico con actividades realizadas en el gimnasio y plan casero (visitas domiciliarias). Realización de exámenes y entrega de resultados de control metabólico (perfil lipídico y glicemia) y valoración nutricional. Seguimiento a trabajadores con alteraciones metabólicas.
6. Riesgo sicosocial	<p>Aplicación de los cuestionarios a un total de 828 trabajadores, de una planta de personal de 891, 9 personas que no aceptaron desarrollar el cuestionario y 54 trabajadores que no pudieron realizarla por diferentes motivos.</p> <ul style="list-style-type: none"> Se utilizó el software diseñado por la ARL colmena para casa Matriz (EPM), para el manejo de la información y la obtención de los resultados. 	<p>Identificación de las acciones adelantadas por gestión humana y organizacional con el plan de acción gestionados para la atención del riesgo psicosocial.</p>



ACCIONES DE MEJORA

Estandarizar los planes de capacitación, mejorar la programación de los mismos y asegurar los recursos para desarrollarlos.

Desarrollar mecanismos, para el aseguramiento de la transferencia de conocimiento.

GRUPO DE INTERÉS: CLIENTES Y COMUNIDAD

RESPONSABILIDAD POR EL PRODUCTO

El control adecuado de las fases de producción, distribución y consumo de los servicios, cumpliendo los protocolos técnicos definidos, atendiendo las normativas vigentes y garantizando seguridad para el cliente y el entorno, es parte de la gestión de sostenibilidad de CHEC.

LAS EVIDENCIAS DE ESTE CUMPLIMIENTO SE OBSERVAN EN LAS SIGUIENTES FASES:

Planeación de infraestructura: Desde este proceso se hacen análisis de proyección de demandas para garantizar el suministro y acceso a la energía eléctrica, para toda la población, bajo criterios de sostenibilidad y calidad. Se establecen planes de expansión y modernización por la obsolescencia tecnológica de los activos o la infraestructura y planes de reposición debido al deterioro o envejecimiento de la infraestructura; dicha planeación se hace garantizando el cumplimiento de las exigencias legales y ambientales con criterios de seguridad y confiabilidad.

Transmisión y distribución de energía: Se implementan protocolos técnicos para mantenimiento de redes en las etapas de diseño, se prevé ubicación de pararrayos y sistemas de puesta a tierra; en etapas previas, se considera la socialización y puesta en común a los grupos de interés impactados por la operación; así mismo se realizan en el marco de la viabilización y acompañamiento social a los negocios, campañas y acciones educativas con las comunidades y los usuarios, por medio de cartillas de seguridad y de

cumplimiento del Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas • RETIE. En la construcción se verifica que las actividades y obras se ejecuten de forma correcta; previo a operación se realizan medidas de resistividad del suelo y resistencia de puestas a tierra.

Mercadeo: Se mantienen de manera permanente el desarrollo de programas y estrategias de educación a las comunidades y clientes; se despliegan estrategias comunicativas de carácter masivo y que fueron segmentadas sobre el uso adecuado y seguro de los servicios.

La responsabilidad por el producto se extiende hasta los procesos relacionados con la atención al cliente, en el caso de que hubiere lugar, al resarcimiento o compensaciones por incidentes que puedan ocasionar daños a personas o a sus enseres, debido a contingencias relacionadas con la prestación del servicio público de energía.

En 2013 se recibieron ocho reclamaciones por daños o heridas a personas, tres menos que en 2012. En el mismo período se resolvieron a favor de CHEC una reclamación y una a favor de los reclamantes. En relación con reclamaciones por muerte no se presentaron reclamaciones en el año 2013.

En cuanto a daños a enseres, se recibieron 528 reclamaciones, de las cuales se resolvieron a favor de CHEC 345 y a favor del reclamante 183.

Desde la planeación, CHEC se encarga de asegurar el abastecimiento de la demanda en los mercados atendidos; en lo relacionado con la producción y distribución, se cuenta con procedimientos técnicos definidos y con planes de contingencia que garantizan el buen y normal desarrollo de esta actividad. En relación con el consumo final, se tienen programas para la educación de clientes y comunidades enfocados en consumo seguro y eficiente de los servicios ofrecidos por la Empresa.

LESIONES Y MUERTES EN EL PÚBLICO QUE INVOLUCRE ACTIVOS DE LA EMPRESA

Indicador	N° de incidentes	
	2012	2013
Incidentes o reclamaciones por daños o heridas a personas recibidas en el año	11	8
Incidentes o reclamaciones por daños o heridas a personas finiquitadas en el año a favor de CHEC	1	1
Incidentes o reclamaciones por daños o heridas a personas finiquitadas en el año a favor del reclamante	1	1
Incidentes por muerte en el año a favor del reclamante	0	0
TOTAL INCIDENTES	13	10

ORIENTACIONES SOBRE LOS RIESGOS Y PELIGROS EN EL USO DE LA ENERGÍA ELÉCTRICA, USO RACIONAL DEL SERVICIO.

En el área de influencia de CHEC se ha identificado como riesgo fundamental en relación con la prestación del servicio de energía a las comunidades y clientes, las conexiones ilegales, la manipulación inadecuada de la infraestructura eléctrica por parte de los usuarios y la difusión de información equivocada en relación con el uso y acceso al servicio.

Con el fin de prevenir dichas situaciones de riesgo desde el proceso de gestión comunitaria y educación a clientes se realizan acciones de información y capacitación en temas de riesgo eléctrico, cultura de la legalidad, uso racional de energía (URE), donde se busca formar para prevenir accidentes eléctricos y con ello preservar la integridad física de las comunidades en su cotidianidad, formando para que se conviertan en difusores de dichos conocimientos.

De igual manera en los espacios de relacionamiento como lo son mesas zonales, Hablando Claro, encuentros con vocales de control y personeros, acciones educativas con comunidades donde se brinda información clara que sirve de soporte para mitigar la posibilidad de difundir información equivocada.

En el año 2013 se involucraron los siguientes actores en los procesos de información y educación:

- Alcaldías Municipales
- Secretarías del orden municipal
- Concejos Municipales
- Personerías
- Juntas Administradoras Locales. (JAL)
- Gremios
- Juntas de acción comunal (JAC)
- Comunidades especiales (Resguardos indígenas, Comunidades afrodescendientes).
- Las ONG
- Comités de control social de servicios públicos domiciliarios
- Ligas de usuarios
- Vocales de control
- Líderes naturales
- Clientes que participaron de diferentes estrategias

En el año 2013 se impactaron 66,288 personas con los procesos educativos y de relacionamiento con CHEC, se invirtieron COP 1,540 millones en dichas estrategias y se llegó a las cinco zonas del área de influencia de la empresa.

Con el fin de movilizar y fortalecer prácticas comunicativas y educativas que impacten a personas o comunidades con bajo nivel de alfabetización cultural y las barreras relacionadas con la discapacidad para el acceso y la seguridad usando los servicios de electricidad y de atención al cliente, las acciones educativas e informativas de CHEC se apalaron

en la estrategia de comunicación para el desarrollo implementada por la empresa en el año 2013 y que se referencia en el tema material: Comunicación oportuna veraz y transparente con todos los grupos de interés.

Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras

En CHEC el 100% de los productos y servicios asociados a la prestación del servicio de energía son evaluados y monitoreados con base en la regulación Colombiana asociada al RETIE y demás disposiciones normativas dentro de la ley 142 de servicios públicos, de las cuales CHEC es objeto permanente de control y verificación internos y externos.

PLANIFICACIÓN Y RESPUESTA ANTE DESASTRES Y EMERGENCIAS

En el desarrollo de las operaciones y actividades industriales de las centrales de generación como en las redes eléctricas, pueden darse situaciones de riesgo para las propias instalaciones o para el público en general, bien por accidente o por pérdida del suministro eléctrico. Ante estas situaciones CHEC dispone de mecanismos, procedimientos y planes para tratar de minimizar sus consecuencias, estableciendo medidas preventivas conjuntamente con las autoridades locales, e implementando programas de entrenamiento y formación permanente a sus trabajadores y trabajadores de contratistas; así como realizando simulacros periódicos para el caso de posibles emergencias.



UNIVERSALIZACIÓN Y DESARROLLO, FOCO DE LA ACTUACIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

TEMA RELEVANTE

INVERSIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL Y ALIANZAS PARA EL DESARROLLO Y LA COMPETITIVIDAD EN EL MARCO DE LA RSE

En CHEC el compromiso directivo con la responsabilidad social, se hace evidente a partir de su alineación con el direccionamiento estratégico del Grupo empresarial EPM y su incorporación en la Empresa en la misión, visión, propósito, estrategia y objetivos, dentro de los cuales se hace referencia a la estrategia de crecimiento con RSE y al compromiso empresarial de ser sostenibles.

Ser sostenibles, es permanecer, creando valor compartido con nuestros grupos de interés, a través de una actuación que equilibre los resultados financieros, económicos, sociales y ambientales y que favorezcan el desarrollo con equidad en una relación de beneficio mutuo en todos los territorios donde actuamos promoviéndonos como un Grupo Empresarial y una Empresa económicamente viable, socialmente justa y ambientalmente correcta.

Para gestionar el reto de ser sostenibles y socialmente responsables se establece una política de gestión integral y un modelo gerencial, los cuales se entienden como un asunto de convicción y de coherencia entre lo que pensamos, somos y sentimos garantizando la legitimidad de nuestra actuación.

El modelo gerencial de CHEC, sus componentes y su política de gestión integral, conforman el sistema de gestión integral • SGI, el cual contiene inmersa la responsabilidad social como un elemento fundamental para el logro de los objetivos estratégicos, la mejora y creación de valor para los grupos de interés en pro del propósito.

Los reconocimientos en responsabilidad social empresarial que ha obtenido la Empresa, son:

- En el 2009 la Comisión Integradora Ener-

gética Regional (CIER) otorgó reconocimiento al proyecto Educación que Genera Progreso para el Eje Cafetero como mejor proyecto de gestión social de Latinoamérica en la categoría de Responsabilidad con el Entorno.

- Programa CREAS, CORPOCALDAS reconoce la excelencia ambiental empresarial: En el marco del programa impulsado por la Corporación Autónoma Regional de Caldas en su calidad de máxima autoridad ambiental del departamento, CHEC fue reconocida como una empresa “Hacia la Excelencia Ambiental” dada la evolución de su gestión ambiental durante el periodo auditado que corresponde a 2010 – 2013.
- En el 2010 CHEC quedó finalista entre las empresas medianas participantes en el Premio ANDESCO a la Responsabilidad Social Empresarial.
- Nominación Premio Excelencia SURA: La ARP SURA, nomina a en 2011 a cinco empresas del eje cafetero como reconocimiento a la labor y el compromiso por mejorar la gestión de la salud ocupacional, la seguridad industrial y la administración de riesgos profesionales. En este participaron 1.146 empresas. CHEC fue una de las 5 nominadas.
- En el 2012 CHEC se hace merecedora de una mención especial por la mayor evaluación en los atributos de Responsabilidad Social, gracias a los proyectos que se han venido desarrollando en la Empresa.
- Nominación Premio Portafolio: En el año 2012, CHEC fue nominada entre las 5 empresas para obtener el premio portafolio en la categoría de Responsabilidad Social.
- En el año 2012 la corporación Transparencia por Colombia realiza un reconocimiento como buena práctica empresarial en el marco de diálogo y relacionamien-

to con grupos de interés a la estrategia de relacionamiento denominada Mesas Zonales y hablando Claro implementada por CHEC en los municipios y corregimientos del área de influencia para el grupo de interés comunidad y clientes.

- Premio CIER de satisfacción de clientes: En el año 2012 la Empresa ocupa el primer puesto en el estudio de satisfacción, siendo acreedora del galardón de oro entre 61 empresas participantes de Sur América y Centro América.

GRUPO DE INTERÉS: CLIENTES

Beneficios otorgados a los clientes enfocados a la responsabilidad social:

UNIVERSALIZACIÓN DEL SERVICIO

En las zonas de distribución de CHEC correspondientes a los departamentos de Caldas y Risaralda, exceptuando el municipio de Pereira, se cuenta con un área de cobertura equivalente a 10,412 Km²; CHEC en el marco de su prestación del servicio de energía cuenta con la siguiente cobertura en su área de influencia:

¡Error! Vínculo no válido.¡Error! Vínculo no válido.

El porcentaje de cobertura del servicio de energía eléctrica para las zonas urbanas alcanza la totalidad de la población y el porcentaje de la población rural sin acceso a la electricidad en el año 2013, equivale al 0,47%.

PROYECTO CHEC ILUMINA AL CAMPO II

El Proyecto CHEC Ilumina el Campo II está direccionado a la “Universalización y desarrollo, foco de la actuación socialmente responsable (Inversión Social y Ambiental y Alianza para el Desarrollo y la Competitividad en el Marco de la Responsabilidad Social Empresarial), cuyo propósito es dotar del servicio de energía eléctrica a aproximadamente 3,732 viviendas rurales de los departamentos de Caldas y Risaralda que al inicio del proyecto carecen de este servicio.

El alcance del proyecto es construir las redes de distribución de energía eléctrica de nivel de tensión I y II requeridos para dotar del servicio de energía eléctrica a las viviendas incorporadas en el propósito del proyecto. Así mismo, gestionar y ejecutar los recursos necesarios para dotar e instalar el sistema de medida e instalaciones internas a las viviendas incluidas en el proyecto (nuevos clientes).

La ejecución del proyecto se tiene prevista entre los años 2011 a 2014 (Termina en junio de 2014).

Los aportes dados por las partes interesadas se distribuyen así:



ACCIONES RELEVANTES

- Para la ejecución del proyecto se firmó el convenio 032.10 entre CHEC y el Comité de Cafeteros. Este se viene desarrollando desde diciembre de 2010 y tiene vigencia hasta junio del año 2014.
- Una fortaleza del proyecto, es la alianza con el Comité Departamental de Cafeteros de Caldas como cofinanciador y ejecutor del Proyecto, por su presencia en el 90% de los municipios de Caldas y Risaralda con sus Comités Municipales y su servicio de extensión, por su experiencia en la gestión de recursos y en ejecución de obras de electrificación rural, lo que garantiza que el proyecto sea ejecutado de manera integral.
- Los recursos de CHEC se destinan para la construcción de las redes de uso (Redes de Nivel de Tensión 1 y 2) (Redes Primarias, Subestaciones / Transformadores, Redes Secundarias) y los recursos de los cofinanciadores se destinan para la construcción de las redes o instalaciones internas, acometida, medidor, los cuales son ejecutados por el Comité de Cafeteros quienes se encargan de contratar la compra de materiales y la ejecución de las obras.
- Con la realización de este proyecto de cobertura rural, llevando el servicio de energía a 3,732 viviendas de la zona rural, la CHEC pasaría de tener una cobertura rural del 94,37% (al inicio del proyecto) al 98,44% (esperada al finalizar el proyecto –

Proyección inicial).

- Cofinanciadores del Proyecto:
 - Central Hidroeléctrica de Caldas • CHEC S.A. E.S.P.
 - Gobernaciones de Caldas y Risaralda
 - Alcaldías Municipales de ambos Departamentos
 - Federación Nacional de Cafeteros
 - Otros: Resguardos indígenas y entidades privadas como ISAGEN
 - Clientes Beneficiados

LOGROS

En el 2012 se realizaron conexiones del servicio de energía eléctrica a 1,319 viviendas rurales de los departamentos de Caldas y Risaralda. Para el 2013, se electrificaron 1,546 viviendas rurales de los departamentos de Caldas y Risaralda.

Se espera que para el 2014 se puedan electrificar aproximadamente a 735 viviendas rurales y lograr mayor participación de algunos entes territoriales (alcaldías) y de otro grupo de beneficiarios del proyecto.

Sin embargo en la ejecución del proyecto, se han presentado algunas dificultades debido a factores externos que han ocasionado retrasos en el desarrollo del mismo. Entre los aspectos más relevantes se tienen los siguientes:

- Dificultades presupuestales de las gobernaciones de Caldas y Risaralda
- Dificultades presupuestales en diferentes Alcaldías
- Dificultades Presupuestales de los potenciales beneficiarios
- Falta de recursos económicos de los potenciales beneficiarios para acceder al proyecto

CHEC viendo la problemática económica de las personas que estaría beneficiadas por el proyecto, aprobó un Programa de Financiación Social (PFS), el cual da facilidades de pago sobre el aporte que deben dar los mismo otorgando créditos a largo plazo.



3. PROGRAMA CONEXIÓN DE CLIENTES A BORDO DE RED

En los recorridos que realizó “CHEC ilumina el campo II”, como parte de los replanteos de redes identificó usuarios que estaban cercanos a las redes secundarias a los cuales se les podía realizar el trámite de conexión de manera inmediata sin la intervención de redes de distribución. A estos casos se les denomina Clientes a Bordo de Red (ABR).

Para realizar la conexión del servicio se ejecutaron actividades como la instalación de contador, caja, acometida, puesta a tierra e instalaciones internas.

El programa de ABR no tenía metas definidas por año. La cantidad de usuarios que se estimó conectar por este programa se generó de la revisión de los personas inscritas en CHEC ilumina el campo que podía conectarse de manera más oportuna a través de habilitación de vivienda

Para los años 2011, 2012 y 2013 se estimó un total de 1,300 solicitudes de conexión, las cuales se superaron anualmente:

A bordo de Red (ABR)	2011	2012	2013
Conexiones Anuales ejecutadas	1,324	1,326	1,326

A continuación se relacionan las estadísticas de los programas de conexión:

CONCEPTOS	ESTRATEGIAS DE CONEXIÓN								
	CHEC ILUMINA AL CAMPO			HABILITACION DE VIVIENDA			A BORDO DE RED		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
# de instalaciones conectadas	•	1,319	1,546	949	1,473	1,376	575	565	23
# de personas impactadas	•	6,595	7,730	2,847	4,419	4,128	1,725	1,695	69
COP millones invertidos por CHEC en infraestructura	74	4,250	6,040	84.7	509.3	730	•	•	•
COP millones invertidos por Aliados en infraestructura	•	2,136	2,306	NA	NA	NA	NA	NA	NA
COP millones invertidos por Clientes en infraestructura	•	442	398	NA	NA	NA	NA	NA	NA
COP millones financiados	•	61	387	242	861.1	994.3	234.64	533.38	32.59

Fuente de información: Comit. Departamental de Cafeteros de Caldas como ejecutor del Proyecto, Sistema de Información Comercial, Sistema de Facturación, Sistema de Distribución de Energía

LOGROS

- 10,958 usuarios beneficiados por el suministro de energía
- Ingresos de COP 1,603 millones de pesos por conceptos de conexión del servicio, HV, HVI y proyectos.
- Inversión de COP 730 millones en construcción de redes secundarias para los programas de HV y HVI.
- Indicador de tiempo promedio de conexión del servicio urbana y rural en 1 día.
- Disminuir los tiempos de atención de HV con construcción de redes de 60 días a 27 días promedio.

Sin embargo se han presentado algunas dificultades al momento de realizar la conexión del servicio tales como:

- Cumplimiento de Ley 1228 de 2008, sobre fajas de retiro en vías de primer, segundo y tercer orden.
- Desconocimiento normativo por parte de técnicos electricistas particulares

FINANCIACIONES ESPECIALES

Consiste en aplicar financiaciones con condiciones y plazos especiales diferentes a las planteadas en las políticas de financiación empresarial o establecer descuentos por intereses de mora o financiación a clientes con características especiales. Para el año 2012 y 2013 se destacan como acciones principales, financiaciones especiales para:

- *Clientes oxígeno dependientes:* Se refiere a las facilidades de pago establecidas para clientes que se encuentren en condición de oxígeno dependiente, así como las garantías de no desconexión del servicio.
- *Entidades del Estado:* Con excepción de las entidades del Estado, protegidas constitucionalmente y por la normatividad vigente, frente a la suspensión del servicio, CHEC para no interrumpir las actividades de las entidades no cubiertas por la normatividad, establece facilidades de pago y acercamientos previos que buscan de manera consensual definir acuerdo para el cumplimiento de las obligaciones frente al servicio.

- Programas especiales: Se refiere a las estrategias de financiación y flexibilización de pagos que se ofertan para clientes que participan de programas especiales de conexión y acceso al servicio de energía en el marco de impacto a comunidades especiales. En el año 2013 dichas estrategias aplicaron para los programas de CHEC ilumina al campo Fase II, Habilitación de Vivienda, A Bordo de Red y Servicios Nuevos.

PROGRAMA DE FINANCIACIÓN SOCIAL

El Programa de Financiación Social, el cual constituye un desarrollo de la política de Responsabilidad Social Empresarial de CHEC, como un claro compromiso de la empresa con sus clientes, especialmente con los de menos recursos económicos que constituyen un porcentaje importante de los clientes de servicios públicos.

Mediante la tarjeta EPM CHEC se brinda acceso a los clientes a la financiación de productos de primera necesidad, en óptimas condiciones, los cuales pagan a un plazo específico por medio de la factura, obteniendo beneficios de comprabilidad y generando un historial crediticio, que los beneficia para su bancarización.

Estos productos a los que la empresa les ha apostado, se convierten en apalancadores de su gestión de servicio integral, impactando el bienestar de sus clientes y aportando en la generación de territorios sostenibles.

Durante el 2013 se realizó la implementación de esquemas ágiles de atención de clientes por medio de líneas telefónicas y presenciales, tanto en oficinas CHEC, como de las empresas comercializadoras de los micro seguros y provisiones exequiales, simplificación de trámites para el retiro voluntario de los planes de micro seguros y provisiones exequiales, ampliación de la red de aliados comerciales del programa de financiación social a los diferentes municipios del área de cobertura CHEC, para garantizar el ciclo completo de venta y postventa de los productos, fortalecimiento de la imagen y posicionamiento del Programa de Financiación social a

través de campañas publicitarias y de comunicación.

Igualmente se logró estructurar e implementar el esquema de tarjeta inmediata para el Programa de Financiación Social, optimizando el proceso transaccional de la compra de productos por medio de la factura, al ser el aliado comercial quien de manera inmediata y previo al cumplimiento de políticas y requisitos, entrega y activa la tarjeta EPM CHEC al cliente, quedando disponible para sus compras, logrando así su satisfacción frente al programa. A continuación se relaciona la acogida de la tarjeta EPM CHEC.

CONCEPTO	Tarjeta EPM CHEC		
	2011	2012	2013
Familias beneficiadas	5,113	4,066	6,222
Créditos otorgados (COP millones)	9,106	8,022	8,815

FUENTE DE INFORMACIÓN: ARCHIVO INFORME DE VENTAS PROGRAMA DE FINANCIACIÓN SOCIAL — REA MERCADEO Y VENTAS

Se presenta un incremento en 2013 con relación al 2012, en colocación de créditos y familias beneficiadas, básicamente por la ampliación de la red de aliados, con cobertura a mayor cantidad de municipios. Así mismo se presentó un incremento en la acción de recompra de los clientes, llegando al 38% sobre las ventas totales.

El programa se encuentra cada vez más posicionado, gracias a las acciones de publicidad y promoción de alto impacto que se realizaron en 2013, resaltando sus beneficios.

BENEFICIO EN LA TARIFA POR REAS DE DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA (ADD)

Durante el año 2012 el Costo unitario de prestación de servicio en CHEC, presentó un decremento de \$/kWh • 52,81, el más bajo registrado durante los últimos ocho años, explicado fundamentalmente por la entrada en vigencia a partir de mayo de 2012 de la resolución del Ministerio de Minas y Energía 180574, por la cual se determina la nueva ADD Centro (área de distribución de energía eléctrica), la aplicación de esta resolución produjo una disminución significativa en el componente de distribución, de mayo a diciembre de 2012 en \$/kWh • 44 , antes de la expedición de

esta resolución CHEC presentaba un costo unitario alto, comparado con el de las principales ciudades del país.

Los estratos uno y dos presentaron un crecimiento tarifario promedio del 3.5%, la inflación del 2.44% y el costo unitario de prestación del servicio disminuyó en un • 12%, disminución atribuida a la expedición de la resolución No.180574 del Ministerio de Minas y Energía del 17 de abril del 2012, por la cual se determina la nueva ADD (área de distribución de energía eléctrica).

Tarifas de Energía					
Energía (kWh)					
COSTO DEL KILOVATIO	2011	2012	Variación 2012	2013	Variación 2013
Estrato 1	176,39	182,72	4%	185,94	2%
Estrato 2	220,49	228,17	3%	226,79	• 1%
Estrato 3	374,83	329,94	• 12%	321,28	• 3%
Estrato 4	440,98	388,16	• 12%	377,98	• 3%
Estrato 5	529,18	465,8	• 12%	453,57	• 3%
Estrato 6	529,18	465,8	• 12%	453,57	• 3%
Sector no residencial (comercial + industrial)	529,18	465,8	• 12%	453,57	• 3%
Comercial	529,18	465,8	• 12%	453,57	• 3%
Industrial	529,18	465,8	• 12%	453,57	• 3%

FUENTE: TRANSACCIONES DE ENERGÍA

El costo unitario aplicado por CHEC en el año 2013, disminuyó en un • 2.62%, \$/kWh • 10.18, en tanto que la inflación fue de 1.94%. La disminución del costo unitario obedece fundamentalmente por las variaciones en el componente de distribución como resultado de la metodología de liquidación del ADD y el comportamiento de las restricciones por aplicación de la garantía del Cargo por Confianza de Termocol según Res 061/2007, que se aplicó en noviembre y diciembre, con alivio para los usuarios a través del costo unitario de prestación del servicio. Se destaca disminución del costo con relación al año 2012 para la mayoría de comercializadores del país como resultado del menor valor de las restricciones.

La tarifa del estrato 1, creció el 2%, la del estrato dos decreció • 1%, en tanto que el costo unitario de prestación del servicio disminuyó en un • 3%, es de anotar que el crecimiento de las tarifas sub-



sidiadas se calculan teniendo en cuenta lo establecido en la resolución CREG 186 de 2010, otorgando subsidios para el estrato uno entre el 51% y 60% y para el estrato dos entre el 40% y 50%.

Energía (kWh)					
TARIFA POR ESTRATO	2011	2012	Variación 2012	2013	Variación 2013
Estrato 1	176,39	182,72	4%	185,94	2%
Estrato 2	220,49	228,17	3%	226,79	• 1%
Estrato 3	374,83	329,94	• 12%	321,28	• 3%
Estrato 4	440,98	388,16	• 12%	377,98	• 3%
Estrato 5	529,18	465,8	• 12%	453,57	• 3%
Estrato 6	529,18	465,8	• 12%	453,57	• 3%
% / SMLV					

FUENTE: TRANSACCIONES DE ENERGÍA

Para el 2014 se espera un crecimiento del costo unitario de prestación del servicio del 2.35% y la inflación del 3%, es decir una disminución del CU por debajo de la inflación en • 0.65%

PROYECTO INNOVACIÓN APLICACIONES BASADAS EN INTERNET PARA MIPYMES

El proyecto de innovación de aplicaciones basadas en internet para Mipymes (Micro, Pequeña y Mediana Empresa), fue aprobado por el Ministerio de las TIC (Ministerio de las Tecnologías y de la Información y Comunicación) el 31 de diciembre del 2012.

El 24 de octubre 2013, se firmó el convenio entre CHEC y Bancoldex para la cofinanciación del desarrollo del proyecto “CHEC INNpulsa las estrategias comerciales de las Mipymes por medio de las tecnologías de información” cuyo objetivo es proveer a las Mipymes (Clientes comerciales de CHEC), una plataforma tecnológica que les permitirá realizar procesos marketing de sus productos y servicios a clientes potenciales en su área de influencia comercial. La plataforma informática (A través de la Web), busca mantener informado a los clientes potenciales de las Mipymes las promociones, nuevos productos y demás ofertas comerciales, convirtiéndose en un canal adicional de comercialización soportado por tecnologías de información y comunicación



Los requisitos que deben cumplir los beneficiarios del proyecto son:

1. Personas jurídicas o naturales que ejerzan actividad comercial
2. Que no se encuentren conectadas a Internet comercial
3. Que tengan mínimo un año de funcionamiento
4. Que no se encuentren bajo un proceso de concordato, restructuración, reorganización o liquidación.

Los beneficios del proyecto están enfocados hacia tres grupos de interés:

Para las Micro, Pequeña y Mediana Empresa • Mipymes:

- Conectividad gratuita a Internet por un año
- Promocionar productos y servicios
- Dar a conocer ofertas y actividades especiales
- Atracción y Fidelización de clientes
- Capacitación gratuita vía Internet en fortalecimiento empresarial
- Formalización ante Cámara de Comercio sin costo alguno

- Visibilización de su negocio
- Conocimiento predictivo de la demanda y clientes potenciales
- Rentabilidad
- Aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación como medio de optimización de su negocio.
- Nuevos canales de comercialización
- Financiación de computadores para el manejo de la herramienta tecnológica
- Planes de financiación para adecuación y mejora de la infraestructura eléctrica, adquisición de equipos asociados a la actividad productiva y materiales de construcción para la Mipymes.
- Respaldo y soporte institucional de CHEC

PARA LOS CLIENTES FINALES

- Acceso a bienes y servicios con precios especiales
- Ahorros en las compras por descuentos otorgados
- Ubicación geográfica de las Mipymes a través de mensajes de texto, correos electrónicos y redes sociales como Facebook y Twitter.
- Confianza
- Seguridad
- Servicio
- Atención

PARA CHEC Y EPM:

- Mejora sustancialmente en su relacionamiento con el grupo de interés de las Mipymes que son clientes de la Empresa.
- Mantiene actualizada la información de las Mipymes y de sus clientes y esto mejora el nivel de conocimiento que CHEC tiene del mercado.
- Se generan espacios de interacción con las Mipymes para potenciar el impacto del portafolio de productos y servicios de CHEC.

A través de la web, cada Mipymes actualizará su oferta y una vez cargada en la plataforma, el sistema generará los reportes para enviar a los clientes potenciales sobre dicha oferta.

El proyecto para el 2014 y 2015 tendrá una cobertura geográfica de las Mipymes ubicadas en el sector urbano de Manizales, Villamaría, Chinchiná, Santa Rosa de Cabal y Dosquebradas con un cupo máximo de 700 Mipymes. El proyecto está pensado para que cada empresario Mipymes al tiempo que tiene la oportunidad de promocionar sus productos, registre y actualice los datos de sus clientes los cuales se constituyen en información importante para CHEC.

GESTIONA TU CONSUMO

La Empresa también ha venido desarrollando varias iniciativas pensando en mejorar la relación y por ende la satisfacción de nuestros grupos de interés clientes y comunidad, y es así como desde el punto de vista de la facturación surge entonces el proyecto Gestiona tu Consumo como una manera de dar a conocer cómo se realiza el proceso de lectura y enseñar a calcular el consumo. Con esto se busca incrementar los niveles de confianza y favorabilidad en pro de la mejora de la reputación empresarial.

El programa Gestiona tu consumo consiste en establecer contacto directo con el cliente del servicio público de energía, durante la ejecución en terreno de la correría de lectura de medidores, con el fin de mostrarle

e informarlo sobre la manera como se realiza el proceso de lectura del medidor y también, cómo puede él mismo verificar que los datos que el lector registra en la terminal portátil corresponden exactamente con los facturados en el respectivo periodo.



A través de la aplicación del programa, en el 2013 se ha logrado que el cliente conozca cómo se realiza el proceso de lectura y aprenda cómo calcular su consumo de energía. Así mismo, permite minimizar el impacto de las respuestas negativas entregadas por CHEC, a clientes que han presentado reclamos por alto consumo como incrementar la reputación empresarial impactando los niveles de confianza y favorabilidad en el grupo de interés clientes de CHEC.

FACTURA ECOLÓGICA

Se logró 2011 implementar la impresión de nuestras facturas de energía utilizando papel 100% ecológico libre de químicos blanqueadores y colorantes, con el fin de contribuir con el cuidado del medio ambiente e incrementar nuestro compromiso con la responsabilidad social y ambiental.



EXONERACIÓN DE LA CONTRIBUCIÓN DECRETO 2915

La Empresa convencida de la importancia y del impacto positivo que genera la reducción de costos en las empresas de la región, y dando cumplimiento al Decreto 2915 de 2011, determinó la EXENCIÓN DE LA CONTRIBUCIÓN DE SOLIDARIDAD, socializó e invitó a todos los clientes industriales a que verificarán si eran beneficiarios de la exoneración del pago de la contribución del servicio de energía.

Con la aplicación de éste decreto se logró que en el 2012 se aplicaran exoneraciones a 251 clientes por valor de COP 3,207 millones y para el 2013 se exoneraran a 300 clientes por valor de COP 4,125 millones.



GRUPO DE INTERÉS: TRABAJADORES

CHEC en el marco de su responsabilidad social empresarial adelanto diferentes acciones e iniciativas que de manera voluntaria se suman al mejoramiento del bienestar de los trabajadores y sus familias.

A continuación se presentan las iniciativas que complementan el tema de bienestar de los trabajadores y sus familias:

- Programa desarrollo de tutores
- Programa gestores de seguridad
- Orientación psicológica y espiritual
- Adultez plena
- Proyección cultural
- Interacciones grupales y acompañamiento
- Otros programas empresariales y familiares

CUANTÍA	Beneficiados: Personas / Familias		Inversión (COP millones)	
	2012	2013	2012	2013
Programa desarrollo de tutores	158	161	118	123,7
Programa de gestores de seguridad	889	875	111,5	52,2
Otros programas empresariales y familiares	1,569	1,637	1,454	1,520
Orientación psicológica y espiritual	131	508	25,2	33
Adultez plena	21	24	36,8	35,6
Proyección cultural	1,055	823	125,2	146
Interacciones grupales y acompañamiento	23	37	5,3	12,81
Total	3,846	4,065	1,875	1,924

COMITÉ DE POSTGRADOS Y ESTUDIOS AVANZADOS (COPEA)

Por iniciativa institucional, CHEC ha propuesto brindar apoyo a sus trabajadores para la realización de estudios tipo posgrado, entre ellos maestrías y especializaciones. El Comité de postgrados y estudios avanzados (COPEA) es el mecanismo de integración encargado de analizar y aprobar las solicitudes de estudios de postgrado presentados por los trabajadores de la Empresa. Esta actividad propicia en el grupo de interés trabajadores su competitividad y empleabilidad, además de su desarrollo académico frente a los retos de su profesión y cargo que ocupa, a partir de lo cual se valida el subsidio a sus estudios.

Durante los últimos tres años (2011-2013) se han aprobado, 79 solicitudes, algunas de las cuales cuentan con apoyo económico para efectos de desplazamiento, alimentación y hospedajes.

Apoyo a la educación formal y no formal de los trabajadores CHEC	Inversión COP Millones	Inversión COP Millones	Inversión COP Millones
	2011	2012	2013
Tecnológica	70	71	9
Especialización	74	148	253
Maestría	9	50	29
Educación no formal	686	769	784
TOTAL	839	1,038	1,075

GRUPO DE INTERÉS: PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

A partir de las inquietudes y expectativas manifestadas por los trabajadores de contratistas en los espacios de relacionamiento, en 2013, se realizó la celebración del día de la familia para los trabajadores de los contratos asociados a los negocios de comercialización y distribución de energía.

Dicha actividad se modificó en relación con la que se realizaba en años anteriores permitiendo involucrar el núcleo familiar de los trabajadores de contratistas e incrementando la participación y número de beneficiados con esta actividad.

Dichos eventos fueron organizados y ejecutados directamente por los negocios; y acompañados por el área de gestión humana y organizacional. Se realizaron 7 eventos, uno por cada zona que hace parte del área de influencia CHEC (Sur, Suroccidente, Noroccidente, Centro y Oriente)

Se inscribieron un total de 2,200 personas a los eventos, correspondientes a 761 trabajadores contratistas y sus familias.

Equipo de trabajo	Total trabajadores y sus familias
Atención técnica de clientes	118
Contrato integral	572
Control de perdidas	330
Expansión y reposición	370
Ingeniería	20
Mantenimiento de redes	638
Mantenimiento subestaciones	39
Operación y calidad	64
Subestaciones y líneas	49
Total general	2,200

Principio de comportamiento responsable en la contratación

En 2013 se implementó en los procesos de contratación el principio de comportamiento responsable en la contratación el cual establece:

“Las relaciones de CHEC con sus grupos de interés oferentes y contratistas estarán basadas en el reconocimiento y aplicación de las reglas y principios de la ética y la ley, y por tanto se desarrollarán en un ambiente de respeto y confianza mutuos que genere valor para las partes y para la sociedad en general.

Así mismo y como parte de sus políticas y propósito de sostenibilidad, CHEC promueve relaciones y acciones que contribuyan al cuidado del medio ambiente y a la creación de una sociedad más incluyente y equitativa.

El principio de comportamiento responsable implica para las partes de las relaciones contractuales que se derivan de los procesos abiertos por CHEC, los siguientes compromisos:

- Mantener relaciones basadas en el respeto mutuo y el de todos los involucrados con el desarrollo de la relación contractual, incluyendo el respeto por las diferencias.
- Fomentar un ambiente de confianza y abstenerse de realizar acciones malintencionadas o que atenten contra el buen nombre y la reputación de CHEC, los competidores en el proceso, el sector y el país.
- Mostrarse dispuesto a participar de un diálogo abierto, transparente y respetuoso de las normas vigentes y aplicables a la relación y a las actividades de cada uno.
- Sostenibilidad.

Entendiendo la importancia de sumar voluntades en pro de la sostenibilidad, las partes propenderán por:

- El cumplimiento de las normas vigentes y aplicables en todos los ámbitos de su actuación.
- El respeto de los derechos humanos y, de manera particular, el respeto a la dignidad humana.
- La protección y recuperación del medio ambiente.
- La actuación responsable frente a la sociedad y los grupos de interés.
- El rechazo de las prácticas corruptas y delictivas en general.
- El desempeño de acuerdo con las reglas de competencia justa y la lealtad con los demás”.

La evaluación de proveedores en CHEC se realiza por parte del área de abastecimiento de bienes y servicios, a través de los interventores asignados a los diferentes contratos; en este sentido con el apoyo del procesos de planeación ambiental y gestión integral del riesgo, se realizó revisión del 100% de las cláusulas y condiciones de contratación de los contratos que tuvieran impacto en personas, la comunidad y el medio ambiente.

En el año 2013 como resultado de la evaluación con proveedores y contratistas, no se dio fin a relaciones contractuales por causa de impactos negativos significativos en comunidades. Ver tema relevante Calidad en la Contratación.

GRUPO DE INTERÉS: CLIENTES, COMUNIDAD, ESTADO, COMPETIDORES Y COLEGAS

ALIANZAS PARA EL DESARROLLO Y LA COMPETITIVIDAD EN EL MARCO DE LA RSE

PROGRAMA CONSTRUCTORES

El programa Constructores inició en el año 2012 con el fin ofrecer atención preferencial a constructoras e ingenieros electricistas que frecuentemente presentan proyectos de conexión en la Empresa.

Dentro del programa queremos poner a disposición de quienes se encuentran inscritos nuestra asesoría y acompañamiento para la presentación de proyectos que requieran obras de infraestructura eléctrica. Actualmente atendemos requerimientos y prestamos asesoría en:

ASESORÍA PERSONALIZADA

- Diseño de redes y subestaciones para proyectos nuevos
- Estudios de conexión
- Normas de Diseño y Construcción de la CHEC
- Reglamento técnico de instalaciones eléctricas RETIE

- Regulación aplicable a proyectos de conexión
- Acompañamiento en obra

TRÁMITES

- Solicitudes factibilidad
- Aprobación de planos
- Participación de CHEC en expansión de redes
- Compra de bien futuro
- Compra de activos y cesión de infraestructura
- Gestión de operación de redes
- Aprobación de la conexión (revisión de redes)
- Matricula de servicios asociados al proyecto

FORMACIÓN

- Capacitaciones
- Seminarios
- Acompañamiento a gremios (Camacol, ACIEM, Asotemec, Ateemm)

Actualmente tenemos inscritos en el programa 78 constructoras e ingenieros electricistas de los cuales 42 tiene solicitudes o proyectos activos en proceso de atención.

INVERSIÓN EN EDUCACIÓN RURAL Y COMPETITIVIDAD

Con el propósito de contribuir a la sostenibilidad del territorio, garantizando así la sostenibilidad empresarial; durante el año 2013, CHEC avanza en la comprensión y apropiación de prácticas colaborativas y de valor compartido, que permitan fortalecer una nueva cultura del territorio, capaz de involucrar y movilizar a diferentes partes interesadas en el desarrollo del mismo, lo cual implica, la integración a diferentes iniciativas locales y regionales y la corresponsabilidad en el alcance de metas y objetivos enmarcados en las necesidades regionales.



Evaluación de los proveedores en materia impactos sociales negativos

ACCIONES RELEVANTES

- Integración a la alianza regional para la implementación del “Proyecto Educación para la Competitividad”, en Caldas y Risaralda.
- Contribución al fortalecimiento del Programa para el Desarrollo y la Paz del Magdalena Centro (Oriente Caldense).
- Unión Temporal para la “Construcción de ambientes innovadores e inclusivos para el aprendizaje en escenarios virtuales”.
- Participación en el Convenio de Asociación, “Alianza Agroindustrial de Risaralda.”
- Participación en el Convenio “Fortalecimiento de la Educación Técnica y Tecnológica en Caldas”.
- Ejercicio Piloto para el Fortalecimiento de la Cultura de Emprendimiento en las Instituciones de Educación Básica y Media en los Municipios de Caldas y Risaralda.
- Gestión de convenios de colaboración interinstitucional con los Gremios que agrupan a nuestros clientes comerciales: Camacol Caldas, Fenalco Caldas y Risaralda; Acopi Caldas y Risaralda; Cámaras de Comercio de Dosquebradas, Chinchiná, Manizales, Pereira y Santa Rosa de Cabal.

lógicos, orientados por la Universidad de Manizales, Universidad de Caldas, Universidad Católica, Universidad Andina y Uniminuto; en programas de formación agropecuaria, agroindustrial, pecuaria, cafetera, producción de alimentos entre otros.

- Cinco nuevos propietarios cafeteros que acceden a compra de tierra a través del Proyecto Educación para la Competitividad y del Banco Agrario.
- Contribución a la formación y el fortalecimiento del tema DDHH en el Oriente Caldense, en a través de la Gestión del Programa de Paz (PDP MC).
- 71 Instituciones Educativas de los municipios de Caldas y Risaralda, realizando el programa piloto de fortalecimiento para la cultura de emprendimiento, beneficiando de manera directa a 217 docentes y aproximadamente 68,435 estudiantes de todos los niveles educativos.
- Se lograron recursos de cooperación local, por valor de COP 6,311 millones, para el desarrollo de proyectos regionales que le aportan al mejoramiento de indicadores en educación media y superior, emprendimiento, empresarialidad, empoderamiento comunitario, entre otros temas que contribuyen al desarrollo integral del territorio.

LOGROS 2013

- Ampliación de 18 ciclos de educación media en la zona rural, lo cual permitirá que aproximadamente 1000 jóvenes que habitan en la zona rural, puedan continuar sus estudios de bachillerato y aspirar a realizar estudios superiores.
- Certificación de 3056 Jóvenes en Competencias Laborales relacionadas con el sector Agroindustrial, de acuerdo a las necesidades del Paisaje Cultural Cafetero.
- 1,446 jóvenes de 34 municipios, vinculados a programas técnicos y 103 a programas tecno-

RECURSOS DE COOPERACION LOCAL EN INICIATIVAS REGIONALES DIMENSION SOCIAL EXTERNA			
PROGRAMAS O PROYECTOS	ENTIDADES COOPERANTES	APORTES CHEC	OTROS APORTES
		COP MILLONES	COP MILLONES
Educación para la Competitividad	Convenios comités de cafeteros caldas y Risaralda, gobernaciones caldas y Risaralda, alcaldías y otros.	2,088	4,176
Fortalecimiento Productivo a Gremios	Convenios con gremios Acopi, Cámaras de comercio, Camacol, etc.	90	90
Programa de Desarrollo y Paz en el Magdalena Centro.	Convenio con pdp mc	146	1,986
Fortalecimiento de la Cultura de Emprendimiento en las Instituciones Educativas	Convenio Unicafam	507	60
Fortalecimiento Comercial a ocho empresarios	Convenio Incubar	48	16
TOTAL		2,878	*6,311

*Los valores reportados como recursos de cooperación local, en el cuadro anterior, no ingresaron a CHEC, fueron ejecutados por los cooperantes durante el año 2013, según informes suministrados por ellos.

ASPECTOS DE MEJORA

- Fortalecer el pensamiento estratégico de la organización en relación con la construcción de Territorios sostenibles desde una gestión que integre la excelente e incluyente prestación del servicio de energía y la construcción colectiva desde las realidades económicas, culturales y sociales de los grupos de interés presentes en el área de influencia de la Empresa.
- Incrementar la comunicación de las acciones, logros y retos de las alianzas de las que hacemos parte como empresa para aportar al desarrollo.

- Asumir roles más protagónicos en la gestión interinstitucionales en el marco de las diferentes alianzas regionales en las que participamos.

PROYECCIONES

- La contribución a la Sostenibilidad Territorial implica que CHEC como actor clave en el desarrollo regional, avance en:
 - Diálogos compartidos con los actores locales y regionales, sobre el desarrollo del territorio, para la consolidación de una visión estratégica compartida del mismo.
 - Análisis y monitoreo del entorno, para priorizar las líneas estratégicas para CHEC, en la contribución al desarrollo regional y a la sostenibilidad territorial.

Para llevar a cabo las estrategias antes mencionadas que contribuyen a la gestión del tema relevante: alianzas para el desarrollo y la competitividad en el marco de la RSE, se invirtieron COP 2,878 millones, impactando una población de 124,032 personas, habitantes del campo y la ciudad en los departamentos de Caldas y Risaralda; el incremento significativo en la inversión de este tema relevante, es consecuente con el propósito empresarial de aportar a la sostenibilidad territorial, realizando inversiones estratégicas que contribuyan al desarrollo regional.

TOTAL RECURSOS FINANCIEROS DESTINADOS A INICIATIVAS VOLUNTARIAS CON COMUNIDADES

NOMBRE PROGRAMA	NOMBRE PROYECTO	NUMERO DE PARTICIPANTES	INVERSION COP MILLONES
Acompañamiento Social al Negocio de Generación	Acompañamiento integral	5,642	94
		14,203	236
		30	92,5
Acompañamiento social a los negocios Comercial, Distribución y Transmisión	Acompañamiento y viabilización a la operación Comercial	5,539	92
	Acompañamiento y viabilización a la operación de Distribución	14,961	248
		9,973	202
	Acompañamiento a la gestión de la Empresa	23,547	391
		92	12
		7,025	116
Iniciativas Regionales	Fortalecimiento de la cultura del emprendimiento en los municipios de Caldas y Risaralda	68,652	507
	Educación para la Competitividad y la Sostenibilidad	6,703	2,088
	Programa de Paz del Magdalena Centro	940	146
	Fortalecimiento Comercial Empresarios Proyecto Educación	8	48
	Encuentro Nacional de Vocales	30	6
	Productividad y Competitividad del Entorno	2,465	90
		45,264	
Programa Educativo Comercial y Técnico	Mesas Zonales • Hablando Claro	2,051	256
	Estrategias Educativas	2,980	21
	Facturación Rural	90	66
Otros Actividades	Otras Actividades		129
TOTAL		210,195	4,842

DERECHOS HUMANOS

Los Derechos Humanos y su aplicación en el contexto empresarial se convierten en un aspecto relevante y diferenciador en el entorno donde la organización se desenvuelve, soportando simultáneamente la gestión de sostenibilidad que tiene la organización. La importancia que tiene este tema para los grupos de interés, es evidente como un elemento transversal en todos los aspectos gestionados por la empresa en relación con la prestación del servicio de energía. Por esta razón CHEC acoge las directrices legales y compromisos de tipo voluntario en materia de dere-

chos humanos que posibiliten generar un aporte significativo a nivel económico, social, y ambiental y que impacten positivamente el bienestar de las personas y el desarrollo de territorios sostenibles.

A continuación se presentan y referencian diferentes acciones e indicadores en materia de derechos humanos gestionados por CHEC en el año 2013 y que asociamos a la gestión del compromiso voluntario con la organización de las naciones Unidas denominado Pacto global:



INVERSIÓN

CHEC en materia de inversión ha desarrollado diferentes programas, alianzas y proyectos con el fin de fortalecer los diferentes frentes de la organización en el tema de derechos humanos, los cuales impactan de manera directa e indirecta a cada uno de los grupos de interés como actores claves para alcanzar la sostenibilidad.

Dichas inversiones están encaminadas a la realización de alianzas público privadas para la paz y el desarrollo a través de diferentes convenios de colaboración, en la realización de actividades educativas y comunicativas con grupos de interés que fortalezcan el conocimiento y gestión de los mismos, en el patrocinio de actividades culturales y sociales; y en la puesta a disposición de mecanismos de denuncia y procedimientos empresariales para la debida diligencia en materia de derechos humanos

Es de resaltar entonces el apoyo y fortalecimiento de iniciativas comunitarias y con los trabajadores que tanto al interior como en el exterior de la organización en el año 2013 han promovido esfuerzos en temas educativos, de emprendimiento y crecimiento social.

CHEC 2013	
Inversión en RSE y Derechos Humanos	IMPACTADOS
COP Millones	
18,325	457,969

CAPACITACIÓN:

CHEC en el año 2013 realizó capacitaciones relacionadas con el tema de derechos humanos así:

Tipo de capacitación	Número de Horas	Impactados
Derechos humanos y Responsabilidad Social y Derechos humanos	94	289

En relación con los «acuerdos de inversión significativos» que incluyen cláusulas de derechos humanos, se toma como base la información relacionada con convenios de cooperación realizados por CHEC y que en el año 2013 estuvieron encaminados a fortalecer e implementar acciones e iniciativas en estos aspectos de alto impacto en los grupos de interés. (Ver informe de accionistas). Esta información no recoge otros contratos que desde la operación de la empresa impactan algunos de estos aspectos.

ACUERDOS DE INVERSIÓN CHEC EN DERECHOS HUMANOS 2013		
Número de Acuerdos de inversión	% de Acuerdos de inversión	Inversión COP Millones (Aprox)
32	36	11,525

NO DISCRIMINACIÓN

Las políticas que se manejan en CHEC desde el área de Gestión Humana y Organizacional, han promovido al interior de la organización un comportamiento autónomo en los trabajadores, con el fin de promover el libre desarrollo de la personalidad en cada uno de los individuos que laboran en ella, por esto se debe tener en cuenta que existen un mínimo de normas que rigen dichos comportamientos para garantizar la sana convivencia.

CHEC cuenta con un Reglamento Interno de Trabajo (RIT), compuesto por un mínimo de normas que permiten garantizar y regular los espacios de convivencia al interior de la empresa, dentro de este manual se enumeran una serie de obligaciones que se deben garantizar por parte de la organización, una de estas hace mención al “absoluto respeto de la dignidad del trabajador, a sus creencias y sentimientos”.

NÚMERO DE CASOS DE DISCRIMINACIÓN Y MEDIDAS CORRECTIVAS ADOPTADAS

En 2013 CHEC no se presentaron casos de discriminación que hayan sido reportados y tramitados a través de canales formales de queja o denuncia y que hayan impactado a sus grupos de interés interna o externamente.

LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA

CHEC en el marco del cumplimiento legal de sus obligaciones en materia laboral, así como de los compromisos pactados con los trabajadores, propende por el cumplimiento de las garantías para la participación organización de sus trabajadores en todas las zonas de su área de influencia, rigiéndose por los principios de dialogo y los postulados del debido proceso.

Por tal razón CHEC respeta y permite el derecho a la libre asociación e integración de organizaciones sindicales conformadas por los trabajadores de la empresa. Para el año 2013 la empresa cuenta con:

597 trabajadores se vinculados a dos formas de organización Sindical (Sintrachec con 27 trabajadores y Sintraelec con 570 trabajadores).

Acciones más relevantes en 2013

- Cumplimiento y gestión a la convención colectiva.
- Generación de espacios de diálogo con la organización sindical.
- Negociación fallida de nueva convención colectiva.

Cabe resaltar finalmente que este espacio y libre forma de agrupación se da en la empresa en el caso de los trabajadores como grupo de interés interno; no se conoce a la fecha agrupaciones de proveedores y clientes que estén conformados en sindicatos y para el caso de CHEC ninguno de estos grupos de interés se encuentran cobijados por la convención colectiva de trabajo.

TRABAJO INFANTIL Y TRABAJO FORZOSO

Se estipula dentro del Reglamento Interno de Trabajo (RIT), en el capítulo XII relacionado con las prescripciones de orden, el artículo 50 que hace mención al siguiente enunciado denominado así “RESTRICCIÓN PARA CONTRATAR MENORES DE EDAD.” Por tal razón CHEC, no promueve ni ejecuta prácticas que conlleven a facilitar o permitir condiciones de trabajo infantil dentro de la empresa.

Así mismo en el año 2013 se incorporó en los términos de referencia asociados a los contratos realizados por la empresa con su grupo de interés proveedores y contratistas, la cláusula denominada “Principio de comportamiento responsable en la contratación”; en la cual se incorporan aspectos que recogen y promueven el cumplimiento de responsabilidad con los grupos de interés. CHEC garantiza el cumplimiento de este principio a través de sus acciones de acompañamiento e interventoría con este grupo de interés.

El riesgo de trabajo forzoso es latente en todas las personas que laboran de manera directa o subcontratada por la organización.

til o trabajo forzoso que hayan sido reportados y tramitados a través de canales formales de queja o denuncia y que hayan impactado a sus grupos de interés interna o externamente.

En el año 2013 se evaluaron en materia de trabajo forzoso y trabajo infantil los centros de operaciones correspondientes al área de influencia CHEC a través de las interventorías a contratos y del seguimiento interno por parte del proceso de salud ocupacional.

MEDIDAS DE SEGURIDAD

Desde el proceso de Seguridad Física, el cual hace parte del Área de Gestión Humana de CHEC, se evalúan los posibles riesgos que en materia de seguridad pueden generar las diferentes actividades al interior de la empresa y por ello se han implementado medidas con el fin de disminuir la probabilidad de ocurrencia de accidentes e incidentes relacionados con este aspecto.

Así mismo desde las acciones de interventoría y acompañamiento a los contratos en materia de seguridad, se garantiza la capacitación del personal contratista presente en las diferentes instalaciones de la empresa en su área de influencia.

En relación con los requisitos de capacitación, CHEC exige a las empresas de seguridad contratadas capacitación del personal en el tema de derechos humanos. En 2013 la empresa Seguridad Superior LTDA Cumplió con todos los requisitos y capacitación relacionadas con este aspecto.

A su vez se capacitó a 96 trabajadores de la empresa en temas de seguridad.

CHEC 2013		
Compañías de Seguridad contratadas	% de personal capacitado en Derechos Humanos	Área de Operación
1	100	Instalaciones empresariales en el área de influencia CHEC (Caldas y Risaralda)

En 2013 CHEC no se presentaron casos relacionados con trabajo infan-

TRABAJADORES CHEC FORMADOS EN TEMAS DE

DERECHOS DE LA POBLACIÓN INDÍGENA

CHEC reconoce en su área de influencia (Caldas y Risaralda) el asentamiento de 14 resguardos indígenas formalmente establecidos así como la presencia y participación de comunidades afrodescendientes. Dichas comunidades se reconocen como comunidades especiales en el marco del modelo de relacionamiento con grupos de interés de CHEC.

Con el propósito de contribuir al desarrollo de territorios sostenibles CHEC desarrolla diferentes acciones e iniciativas direccionadas al relacionamiento y fortalecimiento de comunidades especiales, dentro de las cuales se destacan:

- Apoyo y patrocinio de actividades comunitarias, sociales y culturales en territorios indígenas y demás comunidades étnicas
- Alianzas público privadas que aporten al desarrollo de la cultura y los territorios ocupados por comunidades especiales.
- Implementación de acciones formativas en relación con la prestación del servicio de energía.
- Acompañamiento social diferenciado para la viabilización de proyectos técnicos y comerciales en territorios con comunidades especiales.
- Implementación de espacios de relacionamiento con comunidades especiales en el marco de acciones informativas, de consulta previa y conciliación frente a la prestación del servicio de energía.

CHEC destaca en el año 2013 la gestión de las siguientes acciones con comunidades especiales:

- Participación de representantes indígenas y representantes de comunidades afrodescendientes en proceso de consulta y dialogo (Grupos focales para consulta sobre factura,



grupos focales para definición de temas relevantes, participación en mesas zonales y hablando claro).

- Apoyo de acciones formativas y culturales en el marco del convenio de paz para el Magdalena Centro
- Apoyo a comunidades afrodescendientes en el municipio de la Dorada en las siguientes iniciativas:
 - Capacitación y acompañamiento para el fortalecimiento de la organización afrodescendiente Cimarrón
 - Caracterización económica y social de la población afrodescendiente del municipio de la Dorada
 - Conformación de restaurante típico
 - Intercambio de experiencias culturales y artísticas en el evento San Pacho realizado en el municipio de Buenaventura.

En 2013 CHEC no se presentaron casos relacionados con violación a los derechos de las comunidades especiales (pueblos indígenas y demás comunidades étnicas) que hayan sido reportados y tramitados a través de canales formales de queja o denuncia.

EVALUACIÓN

En el año 2013 CHEC realizó diferentes autodiagnósticos empresariales que recogen el tema de derechos Humanos y responsabilidad social empresarial RSE; así mismo participo de diferentes iniciativas de tipo gremial que realizan consultas en estos temas. A continuación relacionamos dichos diagnósticos e iniciativas:

MATERIA	DIAGNÓSTICO
Derechos Humanos	Autoevaluación para medir el desempeño frente a los 10 principios del Pacto Global • Corporación Red Local del Pacto Global en Colombia
RSE y Derechos Humanos	Estudio normas de responsabilidad social empresarial enfocadas a la prevención y resolución de conductas de acoso laboral, erradicación del trabajo infantil y protección de la mujer trabajadora en estado de embarazo • CHEC (2012• 2013)
RSE	Herramienta Autodiagnóstica en ISO26000 • Corporación CREO
RSE	Herramienta Autodiagnóstica en RSE • Corporación CREO
RSE	Premio Colombiano a la Calidad en la Gestión 2013
RSE	Encuesta de RSE – ANDI
RSE	Autodiagnóstico Trayectoria de la Responsabilidad Social empresarial CHEC – EPM
RSE	Referenciamiento a partir de fuentes secundarias, sobre 7 empresas colombianas y 59 empresas españolas, con respecto a las acciones de RSE y ética que estas empresas llevan a cabo – CHEC.

EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS

La evaluación de proveedores en CHEC se realiza por parte del área de abastecimiento de bienes y servicios, a través de los interventores asignados a los diferentes contratos; en este sentido con el apoyo del procesos de planeación ambiental y gestión integral del riesgo, se realizó revisión del 100% de las cláusulas y condiciones de contratación de los contratos

que tuvieran impacto en personas y medio ambiente.

Las empresas subcontratadas por CHEC deben cumplir los requisitos establecidos en materia de salud y seguridad, medio ambiente, condiciones laborales y derechos fundamentales establecidas en el manual de contratación y los términos de referencia de los contratos, para cada compra o contrato realizada por la empresa. Ver tema relevante Contratación Responsable.

En el año 2013 como resultado de la evaluación con proveedores y contratistas, no se dio fin a relaciones contractuales por causa de impactos negativos significativos en derechos humanos.

MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS

CHEC a través de sus diferentes canales de atención clasificados en cuatro grupos (Presencial, escrito, telefónico y virtual), permite recoger denuncias y quejas asociadas al servicio y en relación con aspectos que impacten el desarrollo óptimo de los DDHH, a nivel interno y externo; en especial a través del mecanismo denominado “Línea ética” ya que este es el medio de comunicación confidencial establecido por CHEC S.A E.S.P., para que los colaboradores de la compañía y las personas externas a la misma, puedan informar a la organización sobre la ocurrencia de conductas irregulares evidenciadas en el ejercicio de las actividades propias del objeto social de la empresa siempre que las mismas estén en contra de la reputación, principios, deberes y valores relacionados con la ética corporativa. De igual forma la Línea Ética reporta el reconocimiento al buen comportamiento ético y ejemplar que se tenga en cualquier actividad realizada dentro o fuera de la organización, reafirmando los valores institucionales y propios de cada persona, potencializando así la cultura ética adentro de la organización.

En el año 2013 a través de los mecanismos de reclamación disponibles a los grupos de interés, se recibieron 11 quejas formales que impactan as-

pectos relacionados con derechos humanos. Las cuales en el marco del debido proceso y la debida diligencia se resolvieron a cabalidad a partir de los siguientes tratamientos:

- Incremento y fortalecimiento de auditoría
- Planes de mejora
- Capacitación
- Resolución de conflictos
- Establecimiento de acuerdos y compromisos
- Medidas sancionatorias

GESTIÓN AMBIENTAL INTEGRAL

TEMA RELEVANTE

GESTIÓN AMBIENTAL CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Aspecto: Generales

La gestión ambiental en CHEC se compone de actividades planeadas dentro del sistema integrado de gestión en todos los negocios, se implementa la aplicación de controles operacionales a partir de la evaluación de riesgos, buscando el cumplimiento de los lineamientos ambientales que apliquen a los procesos de cada negocio.

La asignación de lineamientos, reglas de negocio, procedimientos y actividades de control, a cada riesgo encontrado, facilitan la toma de decisiones para mejorar los procesos y apunta a la sostenibilidad como estrategia de la Organización.

La planeación ambiental en CHEC integra a su gestión el control del consumo de agua y energía, los planes de contingencia para manejo de sustancias peligrosas, el control de la emisión de gases, material particu-

lado y ruido ambiental, la gestión integral de residuos sólidos, la recuperación y preservación de cuencas hidrográficas, suelos, fauna, entre otros aspectos ambientales, se considera además el manejo de los impactos asociados a cada una de los procesos de los negocios, de tal manera que se prevengan, mitiguen y/o compensen los negativos y se potencien los positivos.

En relación con la implementación del Sistema de Gestión Ambiental (SGA) y en la búsqueda de la certificación bajo la Norma ISO 14001, se ha avanzado en la ejecución de actividades para el cumplimiento de los requisitos legales de la norma, de acuerdo con lo valorado e identificado desde la Unidad de Planeación, así: se tiene plenamente definido el objeto y el campo de aplicación, se cuenta con un normograma ambiental actualizado y una matriz de cumplimiento para hacer seguimiento a los requisitos de ley, se tiene una política ambiental definida, se consideran los aspectos ambientales desde la planeación de los proyectos y existe un compromiso decidido desde la alta gerencia de la organización para apalancar la puesta en marcha del SGA.

La gestión ambiental en CHEC es transversal a los negocios: generación de energía (hidroeléctrica y térmica), distribución de energía, comercialización de energía y desarrollo de sus actividades administrativas; a través de políticas y lineamientos; reglas de negocio, procedimientos y actividades de control para garantizar el cumplimiento de la política ambiental y sus cinco lineamientos; enmarcados dentro del proyecto “Direccionamiento Ambiental Estratégico” (DAE) para el Grupo Empresarial EPM, se implementó la política ambiental de grupo la cual fue aprobada el 25 de septiembre de 2008 mediante acta 536 en la reunión ordinaria de la junta directiva, ésta política una vez adoptada por CHEC se integra en un lineamiento la política de gestión integral de CHEC; la cual fue aprobada y auditada por el ente certificador de CHEC.

La política ambiental y sus lineamientos son:

“El Grupo Empresarial EPM, como prestador de servicios públicos relacionados con energía, agua potable, saneamiento básico y telecomunicaciones, es consciente de su interdependencia con el ambiente; por lo tanto, debe realizar una gestión ambiental integral de manera proactiva, con criterios de competitividad empresarial y sostenibili-

dad ambiental, económica y social.

Así, el Grupo Empresarial EPM, se compromete a aplicar los siguientes lineamientos:

- *Cumplir la legislación ambiental y los compromisos voluntarios suscritos en el ámbito de su actuación.*
- *Realizar la gestión ambiental integral con enfoque preventivo y hacer uso racional de los recursos que emplea.*
- *Mejorar continuamente el desempeño ambiental, en el marco de las posibilidades tecnológicas y económicas.*
- *Promover y fortalecer la cultura ambiental de los grupos de interés pertinentes.*
- *Afianzar la comunicación transparente de la gestión ambiental con los grupos de interés y propiciar su participación basados en relaciones de respeto y confianza mutua.*

La implementación de diversas acciones que contribuyen a mitigar el cambio climático, constituye un testimonio de la responsabilidad ambiental del Grupo Empresarial Epm.

Dichos lineamientos son los principios, compromisos, elementos y conceptos que deben ser considerados para el desarrollo de las actividades de la organización y garantizando la sostenibilidad y competitividad de cada negocio y Empresa impactando positivamente a todos los grupo de interés.

Dada la aprobación de la Política Ambiental del Grupo, la Subdirección Medio Ambiente diseñó una herramienta homologada y unificada que busca determinar su cumplimiento, la cual fue presentada previamente ante el Comité Ambiental EPM.

Este instrumento, está basado en la metodología “Planificar / Hacer / Verificar / Actuar” (PHVA), consiste en un cuestionario que permite determinar si la gestión ambiental está incluida en la planeación estratégica y señalar el nivel de cumplimiento de los lineamientos de la Política Ambiental, es así como se implementó en CHEC como filial del grupo empresarial EPM desde el año 2009 el indicador del grupo corporativo IGAE que por sus siglas Índice de Gestión Ambiental Empresarial.



El Índice de Gestión Ambiental Empresarial hace parte de los indicadores de primer nivel del Cuadro de Mando Integral (CMI). Tiene como propósito determinar el nivel de la gestión ambiental en los objetos de medición del Grupo EPM, a la luz de los compromisos asumidos en la Política Ambiental y sus lineamientos.

La información reportada se centra en la gestión ambiental propia de cada empresa u objeto de medición para el desarrollo de sus procesos y actividades y su orientación está enfocada en el mejoramiento continuo de la gestión.

Es importante anotar que el puntaje del IGAE se basa en la calificación objetiva de las respuestas al instrumento diseñado para la determinación de dicho Índice, así como en los soportes y evidencias suministradas por los administradores del indicador en cada empresa u objeto de medición, por lo que el calificador no realizará suposiciones, interpretaciones o adecuaciones a la información presentada y solo contactará a los administradores del indicador en casos excepcionales.



Esta herramienta tiene como propósitos:

- ✓ Determinar línea base y evolución de planes, programas de ahorro y uso eficiente de agua, energía y residuos.
- ✓ Conocer fortalezas y oportunidades de mejora
- ✓ Definir e implementar acciones pertinentes
- ✓ Establecer comparabilidad y trazabilidad de la gestión
- ✓ Identificar sinergias
- ✓ Determinar gestión ambiental existente en filiales

La valoración del IGAE se realiza se resume en siguiente cuadro:

Puntaje	Rangos de gestión	Convención	Interpretación
0 a 350	IGAE ≤ 35%	Rojo	Inaceptable
351 a 700	35% < IGAE < 70%	Amarillo	Medianamente aceptable
701 a 1000	IGAE ≥ 70%	Verde	Aceptable

A continuación se ilustra los resultados obtenidos por la empresa y la trazabilidad de IGAE desde el 2009 en CHEC, para la fecha de la redacción de la presente memoria no se tienen resultados de la vigencia 2013 la cual está en etapa medición y será entregada en el mes de marzo del presente año.

Preg.	Descriptor	2009	2010	2011	2012
3	La variable ambiental como parte del pensamiento o estrategia	100	100	100	100
4	Política ambiental	100	67	100	100
5	Relaciones con grupos de interés	40	60	80	100
6	Sistema de gestión ambiental	14	14	29	57
7	Dependencia(s) o cargo(s) con respecto de la gestión ambiental	100	100	100	100
8	Aspectos ambientales en los proyectos y obras "típicos" p,c y d	0	77	69	85
9	Aspectos ambientales en los procesos y/o actividades o y m	30	80	80	90
10	Requisitos legales ambientales aplicables	29	93	79	81
11	Acuerdo(s) de carácter voluntario(s) vigente(s) con otras entidades	100	50	100	100
12	Plan o programa de manejo integral de residuos sólidos	40	58	58	75
13	Plan o programa para el ahorro y uso eficiente de agua	0	42	50	67
14	Plan o programa de ahorro y uso eficiente de energía eléctrica	0	90	83	92
15	Control y seguimiento de los consumos de fuentes primarias de energía	0	100	100	100
16	Gestión y seguimiento de los principales aspectos ambientales	63	30	30	60
17	Cambio climático	0	71	71	86
18	Contratistas y proveedores	10	50	50	70
19	Comunicación interna (Empleados)	100	86	100	100
20	Comunicación externa (sociedad)	79	79	79	73*
21	Promoción y fortalecimiento de la cultura ambiental de los grupos de interés	100	63	63	100
22	Percepción de los grupos de interés	0	50	100	100
23	Atención y seguimiento de las quejas relacionadas	0	100	100	100
24	Reconocimientos, distinciones o premios	N/A	N/A	Aplica	N/A
25	Sanciones o multas	N/A	• 80	N/A	N/A
Total IGAE CHEC		41	60	76	85



Al respecto se propuso como objetivo definir unas metas para el IGAE, la meta oficial se definió por el núcleo corporativo y la meta interna se definió por CHEC y en la última columna se muestra la meta lograda para la vigencia, los resultados de la vigencia 2013 para la fecha de elaboración de la memoria aún no se tiene por parte del consultor, a continuación se ilustra la evolución del índice desde su implementación.

Año	Meta Oficial	Meta Interna	Meta Lograda
2009	••	••	41
2010	61	••	60
2011	68	76	76
2012	74	83	85
2013	80	85	
2014	85	90	
2015	90	95	

Dentro de las retroalimentaciones recibidas por el consultor evaluador del IGAE, están las siguientes anotaciones:

Oportunidades de mejora

- Fortalecer la comunicación interna de la Política Ambiental del Grupo EPM y sus lineamientos.
- Estabilizar la medición de la línea base para los programas de uso eficiente y ahorro de agua y energía y de gestión de residuos sólidos.
- Asegurar la definición, implementación, seguimiento y evaluación de programas de gestión ambiental para todos los “otros” aspectos ambientales.
- Formalizar e implementar la elaboración, publicación oportuna, seguimiento y evaluación de un Informe o Memoria de Sostenibilidad que siga los parámetros metodológicos y los principios propuestos por Global Reporting Initiative (GRI).
- Asegurar mediante el aporte de evidencias, que se están aplicando por parte de los contratistas los requisitos ambientales establecidos por la empresa en los términos de referencia y contratos.

- Se debería establecer una periodicidad (trimestral o semestral) para analizar los resultados asociados al desempeño ambiental.

FORTALEZAS

- Contratación de un “judicante” ambiental
- Contratación de una interventoría externa para evaluar el cumplimiento de los requisitos de gestión ambiental, salud ocupacional y seguridad industrial a los contratistas.
- Avance en el diseño y la implementación del sistema de gestión ambiental en el marco del sistema de gestión integral.
- La visión de integralidad del sistema de gestión de CHEC, que articula la gestión ambiental, la calidad, la salud ocupacional y seguridad industrial, con base en referentes internacionales como las normas ISO 14001, ISO 9001, y OHSAS 18001.
- CHEC indaga entre sus diferentes públicos la percepción que tienen acerca de la responsabilidad ambiental de la empresa, empleando varios instrumentos concurrentes que son aplicados tanto por personal interno del área ambiental como por una consultoría externa especializada en estos temas.
- La participación continua de CHEC en la Red de Sinergia Gestión Ambiental

Dentro de las acciones adelantadas para la vigencia 2013 se desarrollaron las actividades encaminadas a atender los planes de mejora descritos anteriormente y el mantenimiento de las fortalezas descritas, lo anterior se presentó en el informe IGAE 2013 para su medición.

PLAN COMUNICACIÓN AMBIENTAL A GRUPOS DE INTERÉS

Entendido que el análisis de materialidad para los aspectos relevantes de la Organización el medio ambiente es transversal a todos los grupos de interés razón por la cual CHEC divulgó entre sus empleados y externos para el 2013 las principales acciones relacionadas con su gestión ambiental y los resultados obtenidos ver IGAE Anexo 20. Actividades o programas dirigidos a promover y fortalecer la sensibilización ambiental de los grupos de interés y atendiendo lo sugerido como una oportunidad de mejora de la evaluación del IGAE, para el 2013 se desarrolló un plan de comunicación ambiental donde se apalancó desde los cinco lineamientos de la política ambiental del grupo de tal manera que se garantice la difusión de dichos lineamientos a todos los grupos de interés así:

PLAN DE COMUNICACIONES GESTIÓN AMBIENTAL

Durante el año 2013 se desarrolló un plan de comunicaciones, el cual se basó en los cinco lineamientos del IGAE y para cada uno de ellos se realizaron las siguientes actividades:

Lineamiento 1: "Promover y fortalecer la cultura ambiental de los grupos de interés pertinentes".

Actividades:

1. Apoyo celebración fechas ambientales: Para esta actividad se realizaron acciones como: Campañas y mensajes a través de redes sociales, intranet y web para los días más representativos como el del Agua y el árbol, se dieron tips sobre los usos e importancia de estas fechas y el que hacer de CHEC para preservar estos recursos.

Este recorrido con los periodistas en San Francisco generó un despliegue de prensa bastante importante para el reconocimiento de la gestión de la Empresa.

Agenda medios de difusión "Puma": se hizo la difusión a través de todos los medios internos y externos y se visitaron los principales medios de la ciudad, generando un free press importante, valorado en COP 27 millones aproximadamente.

Conversatorios con periodistas: Se realizaron con personajes claves y comunidad en general de temas claves (cuenca río Chinchiná, reservas, gestión CHEC en la región) estos espacios se han venido trabajando a través de las iniciativas de ciudad como Pactos por la Cuenca y el Concejo de Cuenca, en las que participa CHEC de forma importante y como institución líder.



2. Relacionamiento con periodistas y medios de comunicación: Se realizó un recorrido con periodistas al sistema de generación y el bosque de San Francisco, también se realizó una visita con el programa área 53 de Telecafé a la reserva forestal protectora bosques CHEC (Este programa saldrá a finales de enero o principios de febrero).



Lineamiento 2: "Velar por el cumplimiento de la legislación ambiental y los compromisos voluntarios suscritos en el ámbito de su actuación".

ACTIVIDADES:

1. Proyecto de conservación y Recuperación de la cuenca del río Chinchiná: para este proyecto se conformó el comité de comunicaciones y elaboración del plan de comunicaciones para divulgación de la cuenca del río Chinchiná; se han realizado varias reuniones con las comunicadoras de diferentes instituciones, desde allí se han organizado eventos (tres Foros permanentes • Evento de Pactos por las cuencas) y piezas de divulgación del proyecto.

2. Difusión Compra de predios Parques Nacionales: Se realizó la difusión de la firma de la escritura a medios y a través de otras instituciones participantes, se sacó boletín de prensa, se comunicó internamente en la empresa, se envió información a Mi Canal y en eventos con Parques Nacionales y Pactos por la cuenca.

3. Semana ambiental convenio Corpocaldas: Se realizó el patrocinio a la exposición de fotografía de Corpocaldas, se hizo la difusión en medios internos y externos de la empresa, se celebró el día del medio ambiente en la empresa con muestras de árboles y mariposas, caminata y circuito de observación con información de la gestión ambiental de la Empresa.



5. Dar a conocer los bosques CHEC, a la comunidad en general, a través de redes sociales, recorridos, plegables, información para reservas y encuentros con operadores turísticos:

- Constantemente se realizó la actualización de las redes sociales con información ambiental la cual ha generado conversación, nuevos seguidores y likes a las publicaciones

- Se hicieron acercamientos y se participó del taller sobre turismo de Caldas convocado por la Gobernación y la unidad de turismo.

- Se realizó el plegable con la información de los bosques CHEC el cual se ha repartido en diferentes escenarios.



7. Actualización página web: Constantemente se han venido publicando las noticias más importantes en temas ambientales, en página web y en redes sociales.



8. Dar a conocer la Gestión de CHEC en Chinchiná: Se ha venido hablando de esto en los diferentes medios tanto internos como externos, en el recorrido con periodistas se repartió información del proyecto y se participó por parte de gestión ambiental en la Feria del turismo en Chinchiná donde se expuso el proyecto.

CHEC - Late
8 de octubre

Esta garza fue vista dándose un banquete en el lago Cameguadua entre Chinchiná y Palestina, gracias al proceso de recuperación de este embalse en el que hemos trabajado durante varios años.



Me gusta · Comentar · Compartir 34 1



6. Participar y patrocinar eventos importantes como evento Internacional de Avistamiento de aves(gobernación, Cotelco, Cultura y Turismo) y el de Residuos Sólidos: Se patrocinaron eventos como el de avistamiento de aves en Manzales • En el municipio de Marsella se patrocinó la iniciativa de la vía lenta (Valla) y Evento de avistamiento de aves (Patrocinio premio • imagen de la empresa y participaron con los guías de las reservas) • Participación en la Feria Ambiental del Sena (entrega de plegables de bosques CHEC • cajas de pájaros y se realizó exposición de la gestión ambiental de la Empresa).



Informe de Sostenibilidad 2013



Paralelamente al trabajo formativo se atienden las solicitudes que se generan en la zona, relacionadas con la operación de la empresa, con el fin de dar respuestas claras y oportunas que permitan fortalecer los lazos de vecindad con estas comunidades.

Durante el 2013 se participó de brigadas de salud promovidas por entidades del Municipio con el fin de fortalecer los lazos de vecindad, dar claridad a la comunidad de areneros con respecto a diferentes aspectos en los que se involucra CHEC y generar espacios de participación y compromiso, se continua el proceso de motivación organizacional que redunde en beneficios donde prevalezca el bien común sobre el particular.

El contacto permanente con este grupo de interés ha facilitado el desarrollo de las estrategias planteadas y el logro de objetivos que han repercutido positivamente en la imagen de CHEC y la relación con los vecinos aledaños a la infraestructura.

El hecho de socializar las obras que se quieren realizar en torno a la Bocatoma contribuye a la inclusión de la comunidad, es actuar de forma transparente y buscar soluciones conjuntas que permitan desarrollar estas obras sin agredir a los vecinos aledaños a la infraestructura de Generación.

PESCADORES ALEDAÑOS A LA INFRAESTRUCTURA CHEC

El acompañamiento al grupo específico integrado por la comunidad de pescadores aledaños al Embalse San Francisco, ha permitido fortalecer las relaciones con la empresa, pues a partir de diferentes estrategias de acercamiento en espacios de interacción continua se han afianzado las relaciones de confianza, trabajando enfáticamente en el empoderamiento de cada uno como

parte de un grupo social organizado, motivando hacia la autogestión de su desarrollo.

Pescadores Asomultisanfrancisco

Estos pescadores que derivan su sustento económico del embalse San Francisco, ubicado en la vereda Esmeralda han logrado:

- Culminar el repoblamiento del embalse San Francisco, liberando 80,000 alevinos de Bocachico.
- Acompañamiento en gestiones institucionales para establecer acuerdos de pesca responsable en el embalse San Francisco.
- Acompañamiento en la formulación de proyectos productivos
- Acompañamiento en el fortalecimiento interno de la junta directiva
- Oportunidades laborales con el contrato de prestación de servicios para la operación de estanques piscícolas y ornamentación de áreas aledañas al sistema de Generación CHEC.
- Acompañamiento para la inserción en propuestas de autogestión, como la participación en proyectos de la Secretaria de Agricultura específicamente oportunidades rurales: en esta se evidencia la pertinencia de la capacitación para el fortalecimiento del trabajo asociativo.



COMUNIDAD PESQUERA DEL CORREGIMIENTO DE ARAUCA

- Culminación de la primera fase del repoblamiento del Rio Cauca con 75,000 alevinos de Bocachico.
- Inicio de la segunda fase de repoblamiento del rio Cauca, liberando alevinos de Dorada con un total de 80,000.
- Acompañamiento en la formulación de proyectos productivos bajo cuatro líneas específicas: Establecimiento de una cadena de frio, proyecto turístico, proyecto agroindustrial y especies menores.

Con estos procesos incluyentes, CHEC busca generar espacios de participación y compromiso, dando claridad y respuestas oportunas a inquietudes presentadas por estas comunidades.

El contacto permanente con estos grupos ha facilitado el establecimiento de canales comunicacionales que logran incidir en el logro de objetivos que han repercutido positivamente en la imagen de CHEC y la relación con los vecinos aledaños a la infraestructura.

OTRAS ACCIONES IMPORTANTES

Se ha realizado el acompañamiento ambiental a la planta Termodorada, con dotación de las instalaciones con puntos limpios, acompañando el mejoramiento de bodegas para almacenamiento temporal de RESPEL y elementos de almacén, capacitando al personal en manejo de residuos, atención de derrames, lineamientos ambientales y en general de todos los procesos de gestión ambiental.



FOTOGRAFAS DE HOJAS DE SEGURIDAD Y MEJORA EN BODEGAS DE ALMACENAMIENTO TEMPORAL DE MATERIALES PELIGROSOS.

ASPECTO: MATERIALES

Este aspecto es para la organización de alta prioridad partiendo el Plan de Acción para PCB para Colombia en el marco del convenio de Estocolmo firmado por el Gobierno Nacional en el año 2001 y ratificación mediante la Ley 1196 del 5 de julio del 2008, busca proteger a los ecosistemas y a la salud humana, de la presencia de doce compuestos altamente persistentes en el medio ambiente, denominados Compuestos Orgánicos Persistentes (COP).

Estos 12 compuestos son el Aldrin, Dieldrin, Endrin, Mirex, Toxafeno o Canfecloro, Clordano, Heptacloro, DDT,

Hexaclorobenceno (HCB), Bifenilos Policlorados (PCB), Dioxinas y Furanos.

Para CHEC por tener dentro de sus negocios generación y distribución de energía se gestionan adecuadamente los transformadores y sus aceites dieléctricos y muy especialmente los Bifenilos Policlorados (PCB).

Es así como una de las principales tareas para Gestión Ambiental con el negocio de Transmisión y Distribución durante el 2013, fue la formulación y puesta en marcha del plan de Gestión Ambiental Integral de PCB (Bifenilos Policlorados), el cual tiene como línea base el cumplimiento de la Resolución 0222 de 2011 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible (MADS), que ha implicado no solo la implementación de medidas tempranas y adecuadas para la detección de PCB en los equipos con aceite dieléctrico, sino también que ha permitido que se adelanten actividades de actualización de información de activos de CHEC, el desarrollo de nuevas prácticas desde las áreas involucradas y el fortalecimiento de la conciencia ambiental del personal.

El Plan de Gestión implica la interacción con las áreas administradoras de los equipos con potencial contenido de PCB, como son algunos equipos de subestaciones, de plantas de generación, y los transformadores de distribución, los cuales pueden llegar a afectar el medio ambiente y generar degradación ambiental, dadas sus características de persistencia, toxicidad, bioacumulación y efectos agudos y crónicos en los organismos vivos y en el ambiente, si no se gestionan y manejan adecuadamente.

Dentro de las actividades que comprenden el plan de Gestión Ambiental Integral de PCB, se encuentra la identificación y análisis de los equipos que contienen aceite dieléctrico con el fin de identificar los PCB, en equipos nuevos, en uso, en desuso y los que están para procesos de desecho.

Esta actividad de identificación y análisis se realiza a través de las áreas de Mantenimiento ADE, Mantenimiento de Equipos, Gestión de Información Geográfica y Alfanumérica (GIGA), Laboratorio de Aceites y Gestión Ambiental, los cuales a través de la implementación de protocolos definidos por el MADS y el IDEAM, son identificados por el laboratorio acreditado de la Universidad Industrial de Santander (UIS) y notificados a las áreas responsables para proceder a retirarlos del

sistema de distribución de CHEC.

Durante el año 2013 CHEC a través de un contrato con la Empresa MPC y ASOCIADOS, adelantó actividades de toma de muestras de aceite en transformadores en poste en Manizales y Villamaría en zona urbana y rural, con el objeto de determinar las condiciones en las que se encuentran estos equipos en uso. Dentro del desarrollo de este contrato, se pudieron tomar 1,095 muestras, de las cuales se han identificado siete contaminados con PCB, correspondiente al 0,7% de los equipos contaminados.



Procedimiento de toma de muestras de aceite en transformadores de distribución en poste para pruebas de PCB.



Marcación de transformadores como NO PCB bajo la Norma Técnica de marcación EPM RA7-034



Adicionalmente, con la experiencia en la toma de muestras de aceite para pruebas de PCB, se pudieron acreditar con el SENA en la Norma Técnica de Competencias Laborales 220201030 “Realizar muestreo de fluidos aislantes y/o superficies sólidas para la detección de sustancias peligrosas según procedimientos establecidos” a seis funcionarios CHEC de las áreas de Laboratorio de Aceites, Mantenimiento de Equipos y Mantenimiento Predictivo de Subestaciones y tres funcionarios de la empresa MPC y ASOCIADOS, contando también con la formación de una evaluadora de competencias especializada en el tema. De igual manera se han capacitado 20 funcionarios más en el tema de toma de muestras y se espera que en 2014 se puedan presentar al proceso de acreditación de la competencia.

Posterior a la identificación de los equipos contaminados con PCB, se adelantó con el área de Mantenimiento ADE el retiro de los equipos de la red, para lo cual se debían tomar todas las condiciones de seguridad necesarias, para la protección del personal y las zonas aledañas.

Entre las medidas de seguridad adicionales a las de riesgo eléctrico y de alturas, se consideró para riesgo químico el overol impermeable tipo tyvek, el kit de atención de derrames, vehículo acondicionado para el transporte de mercancías peligrosas y el acompañamiento de la Policía Nacional.

Una vez bajados los equipos de la red, estos son trasladados a la Estación Uribe a la bodega de PCB, la cual cumple con funciones de almacenamiento interno temporal bajo condiciones ambientales y de seguridad requeridas, para su posterior gestión para eliminación con las Empresas autorizadas con Licencia Ambiental LITO.



Transporte para mercancías peligrosas, cumpliendo el Decreto 1609 de 2002



Elementos de protección personal



Cambio de transformador contaminado sin PCB, sin carro canasta



Cambio de transformador contaminado con PCB, con carro canasta.

Durante el 2013 en CHEC se identificaron 20 equipos contaminados con PCB, detectados en equipos fallados y en uso; en total se eliminaron ocho toneladas aproximadamente entre equipos, residuos sólidos y líquidos contaminados con PCB.

GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS ORDINARIOS, ESPECIALES Y PELIGROS

GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS

El plan de gestión integral de residuos sólidos (PGIRS), se ha extendido a las localidades donde se viene desarrollando un programa de instalación de puntos limpios para separación en la fuente, acompañado de sensibilización al personal sobre el manejo de los recipientes y clasi-

ficación del material. A su vez se inician en 2013 los programas de dotación de puntos limpios en subestaciones y plantas, con un 60% de ejecución hasta diciembre del mismo año; y el Seguimiento a la gestión de residuos en Estación Uribe y plantas mayores, como plan de acción que contempla la instalación de puntos ecológicos, diagnóstico y manejo de residuos sólidos en el centro de acopio temporal de Estación Uribe, aprovechamiento de residuos ordinarios en el sistema de plantas mayores y actividades de comunicación y sensibilización al interior de la empresa sobre avances en el programa.

A nivel de empresa se han intensificado las campañas con todos los trabajadores de la Empresa, para incentivar la separación en la fuente y el uso correcto de los recipientes.



FOTOGRAFAS DEL SEGUIMIENTO A LA SEPARACIÓN EN LA FUENTE EN PUNTOS LIMPIOS Y BASUREROS PERSONALES ESTACIÓN URIBE.



FOTOGRAFAS DE INSTALACIÓN DE PUNTOS LIMPIOS EN LOCALIDADES MANIZALES Y PENSILVANIA.

GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS PELIGROSOS (RESPEL)

Se construyó un tanque para el almacenamiento de aceite usado libre de PCB, el cual permite incrementar las condiciones de seguridad y control de derrames y optimizar su proceso de comercialización y aprovechamiento.

Se adelantaron gestiones para identificar todos los residuos producto de los mantenimientos de Transmisión y Distribución (SYL, ADE)

Se elabora el procedimiento para atención de derrames con hidrocarburos y el plan de contingencia para manejo de sustancias peligrosas, como un capítulo del plan de emergencias, contingencias y atención de crisis de la organización, manejado por el equipo de trabajo de Salud Ocupacional.

Los trabajadores de CHEC se capacitan para el manejo de sustancias peligrosas y residuos de las mismas y a su vez se realiza el seguimiento a contratistas para verificar el cumplimiento de la normatividad que regula el almacenamiento, manipulación, transporte y disposición de sus-

tancias y residuos peligrosos.

Con el apoyo de servicios logísticos y mantenimiento de obras civiles se han realizado mejoras a las instalaciones de la empresa donde se utilizan y almacenan sustancias peligrosas, principalmente aceites y combustible.



FOTOGRAFAS DE CASETA CONSTRUIDA PARA ALMACENAMIENTO DE ACEITES Y COMBUSTIBLES EN PLANTA ESMERALDA Y SEGUIMIENTO AL MANEJO DE MERCANCAS PELIGROSAS EN TALLER DE MECÁNICA.





FOTOGRAFAS DEL PROCESO DE ETIQUETADO EN INSTALACIONES DE CHEC

Para el conocimiento de los procedimientos de Gestión ambiental, por parte de todas las áreas de CHEC y control de sus actividades, se suben los siguientes documentos al SGI:

- Formato “Lista de verificación para el transporte de mercancía peligrosas”
- Formato “Seguimiento al manejo de residuos ordinarios y peligrosos”
- Procedimiento “manejo de sustancias y mercancías peligrosas”. Adjunto listado de mercancías peligrosas manejadas en CHEC.
- Procedimiento “manejo de residuos sólidos ordinarios y especiales”. Adjunto listado de residuos ordinarios y especiales con sus respectivos responsables y gestores.
- Procedimiento “atención de derrames de aceite y combustibles”.

Aspecto: Energía

Dentro de la Organización se desarrolla un programa de ahorro y uso eficiente de energía en el cual se realiza un diagnóstico de los consumos, instalaciones permitiendo detectar acciones de mejora que conlleven a una reducción del consumo de energía e incentive a trabajadores, comunidad y clientes al uso racional. Actualmente se ha logrado realizar migración a sistemas ahorradores con sensores automáticos de encendido y se ha empezado a remplazar las lámparas por sistemas led, se espera estabilizar la línea base de consumo de energía para poder así mantener metas de reducción.

Aspecto: Agua

GESTIÓN HIDROLÓGICA

En el 2013 se dio continuidad a las gestiones operativas del grupo de hidrología, manteniendo las estaciones de precipitación en las cuencas como de los caudales de los ríos que abastecen el sistema de generación, ésta información fue reportada al Centro Nacional de Operación (CON) y se sustentaron las proyecciones de caudales donde se analizan las tendencias del comportamiento climático en el país de acuerdo con las proyecciones del IDEAM, además de los compromisos vigentes; por otro lado, dando cumplimiento a los permisos de concesiones de agua emitidos por Corpocaldas se adelantó la instalación y puesta en marcha de las estaciones telemétricas para medición de caudales sobrantes en las bocatomas integradas con la red de estaciones de la UGR y otras instituciones; en la cual la Empresa está vinculada con la estación meteorológica CHEC• Uribe desde abril de 2011, esta información permite el seguimiento en tiempo real de los caudales de garantía ambiental entre otras variables meteorológicas a través de la página web de la Universidad Nacional de Colombia.

Para el 2013 en la subgerencia contrató con INTEGRAL S.A. una auditoria para los parámetros del cargo por confiabilidad en la cual las cinco series reportadas para el cargo fueron auditadas y se obtuvo la conformidad de las mismas.

Gestión en cuencas hidrográficas

En CHEC la generación de energía es hídrica casi en un 100% y como tal la Empresa ha sido consciente de la importancia de la cuencas hidrográficas y de su preservación, es por eso que desde 1960 se inició un proceso de adquisición de predios para dedicarlos exclusivamente a la conservación, en la actualidad se tienen alrededor de 5,700 hectáreas de bosques de propiedad de la Empresa, de las cuales 4,200, ubicadas en la cuenca alta del río Chinchiná fueron declaradas por CORPOCALDAS como Reserva Forestal Protectora, en el año 2002.

Las fuentes que abastecen el sistema de generación CHEC, son el río Chinchiná, río Campoalegre, el río San Francisco y el río Guacaica y las quebradas Cameguadua y La Estrella, como tal la gestión ambiental se concentra en dichas cuencas, buscando primordialmente la regulación de caudales y la disminución del aporte de sedimentos, objetivos que se alinean perfectamente con el propósito de sostenibilidad de la empresa. La gestión en cuencas implica el desarrollo de alianzas estratégicas con los diferentes actores, entendido que no es CHEC el único usuario del agua y que las acciones emprendidas para la recuperación y conservación finalmente nos benefician a todos, además es una forma de integrar las acciones que vienen adelantando las distintas entidades.

En este sentido en 2013 se consolidaron los siguientes convenios:

NUMERO	OBJETO	ENTID/MES	VALOR	PLAZO (Meses)
031.12	Desarrollar acciones técnicas, financieras y administrativas para el diseño e implementación de mecanismos para la adquisición, recuperación y restauración en áreas intervenidas de ecosistemas de interés estratégico para la conservación de recursos naturales e hídricos en la cuenca alta del río Chinchiná al interior del Parque Nacional Natural Los Nevados	Parques Nacionales Naturales De Colombia, Patrimonio Natural Fondo Para La Biodiversidad Y Áreas Protegidas , Gobernación De Caldas y CHEC S.A. E.S.P.	1.714.046.000	12
CV 10000.009.13	Control de predios de conservación de la CHEC en el marco del plan de manejo ambiental de CHEC	CHEC- FEC	1.056.130.000	15
CV 100000.010.13	Promover y fortalecer la cultura ambiental de los grupos de interés de CHEC, apoyando la realización de actividades lúdicas y culturales en el marco de la Semana Ambiental 2013	CORPOCALDAS Y CHEC	27.500.000	4
CV 100000.016.13	Aunar recursos humanos, administrativos, técnicos y financieros para la ejecución del proyecto “Consolidación de una Red de Reservas Naturales de la Sociedad Civil, en la Cuenca Alta del Río Chinchiná, Zona Amortiguadora del Parque Nacional Natural Los Nevados”, presentado a la convocatoria Conserva Colombia (alianza Fondo Acción y The Nature Conservancy), y que fue formulado conjuntamente entre la Central Hidroeléctrica de Caldas (CHEC), Parques Nacionales Naturales de Colombia, la Corporación Autónoma Regional de Caldas (Corpocaldas), la Asociación Red Colombiana de Reservas Naturales de la Sociedad Civil (Resnatur), la Fundación Pangea y la Fundación Cerro Bravo. Dicho proyecto fue aprobado el día 6 de mayo de 2013 (oficio adjunto).	CHEC, PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA, CORPOCALDAS, LA ASOCIACIÓN RED COLOMBIANA DE RESERVAS NATURALES DE LA SOCIEDAD CIVIL (RESNATUR), FUNDACIÓN PANGAEA Y FUNDACIÓN CERRO BRAVO.	90.000.000	12
CV 100000.032.13	Consolidar la iniciativa intersectorial “Pactos por la cuenca Chinchiná” como plataforma de gestión, soporte y dinamización del desarrollo territorial, en concordancia con lo establecido en el proceso de ordenamiento de la cuenca.	CORPOCALDAS, EL MUNICIPIO DE MANIZALES, CHEC, AGUAS DE MANIZALES Y FESCO	415.000.579	13
CV 100000.040.13	Ejecutar por parte de la CDC las labores para el fortalecimiento empresarial y comunitario que permite generar y propiciar el montaje de procesos empresariales sostenibles con enfoque ambiental y social, utilizando como metodología la conformación de redes empresariales en las veredas y poblaciones aledañas a la cuenca del río Claro y la quebrada San Julián, en el Municipio de Villamaría. Fase III	CORPOCALDAS, EL MUNICIPIO DE CHINCHINÁ Y CHEC	33.717.605	4
CV 100000.049.13	Realizar el fortalecimiento empresarial y comunitario que permita generar y propiciar el montaje de procesos empresariales sostenibles con enfoque ambiental y social, utilizando como metodología la conformación de redes empresariales en las veredas y poblaciones aledañas a la cuenca del río Claro y la quebrada San Julián, en el municipio de Villamaría.	CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO DE CALDAS (CDC) Y CHEC	115.400.000	12
CV 100000.050.13	Implementar acciones de recuperación del medio ecosistémico, principalmente con la reforestación en áreas prioritarias, la asistencia en sistemas agroforestales previamente establecidos, capacitación en prácticas de producción agrícola limpia y el establecimiento de obras de bio-ingeniería; como fortalecimiento a las acciones desarrolladas en el marco del Plan de Acción Inmediato del Río San Francisco	CHEC, PLANETA VERDE Y EL MUNICIPIO DE MARSELLA	147.382.432	12
CV 100000.055.13	Aunar esfuerzos económicos, técnicos y administrativos para adelantar un Plan de Silvicultura Urbana para el municipio de Manizales como instrumento directriz de la planificación y gestión del recurso arbóreo.	EL MUNICIPIO DE MANIZALES, CORPOCALDAS Y CHEC	60.000.000	5
CV 100000.054.13	La asociación entre la central hidroeléctrica de Caldas –CHEC y Corpocaldas para aunar esfuerzos técnicos, administrativos, financieros y de gestión para la construcción de obras de erosión y manejo de aguas lluvias en la vereda San Julián-Municipio de Villamaría.	CHEC Y CORPOCALDAS	164.598.236	8
CV 100000.058.14	Implementar una estrategia para minimizar el conflicto generado por pumas en la cuenca del río Chinchiná	CORPOCALDAS- CHEC	48.963.251	12
213-2013	Desarrollo de la Estructura Ecológica Principal. para los municipios de Neira, Chinchiná, Villamaría y Palestina.	CORPOCALDAS- NEIRA- CHINCHINA- VILLAMARIA- VILLAMARIA - PALESTINA Y CHEC.	270.000.000	8

PACTOS POR LA CUENCA DEL RÍO CHINCHINÁ

Esta idea en la que se viene trabajando desde 2011 surgió como el Proyecto de “Recuperación y Conservación de la Cuenca del río Chinchiná” y que se consolidó en 2012 mediante la firma de un acuerdo de voluntades entre 23 instituciones, hoy representa el principal hito de gestión ambiental integral que se viene realizando en una cuenca y se ha convertido en referente, no sólo para el departamento de Caldas, sino también para nuestro país e inclusive ha llamado la atención de países como Ecuador y Perú, aunque tienen problemas por el agua, diferentes a los nuestros encuentran en este modelo de gestión, una alternativa de solución.

En 2013 se realizaron acciones muy representativas en el proyecto, se migró al nombre de “Pactos por la Cuenca del río Chinchiná”, se instala el foro permanente por la cuenca, espacio promovido como un mecanismo para promover el acceso a información, el análisis, el diálogo intersectorial y la acción colectiva alrededor de los temas clave para el desarrollo sostenible de esta cuenca hidrográfica. Como espacio de diálogo se realizará periódicamente a través de distintos eventos que convocarán a diferentes actores sociales del departamento y el país.

En el marco de “Pactos por la cuenca del río Chinchiná”, finalizando 2012 se suscribió una alianza entre Parques Nacionales Naturales de Colombia, la Gobernación de Caldas, CHEC y Patrimonio Natural, a través de la cual se busca iniciar el saneamiento de los predios ubicados al interior del Parque Nacional de los Nevados con 40 años de declaratoria, a la fecha de suscripción del convenio no tiene aún un predio de su propiedad. Como resultado se logró la compra del predio Romeral I, aproximadamente 1,000 hectáreas que serán dedicadas a la conservación, en la actualidad se adelantan gestiones para adquirir otras 1,300 hectáreas ubicadas al interior del Parque los Nevados.



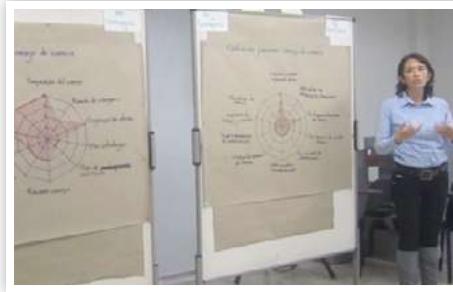
PANOR MICA DEL PREDIO ROMERAL I, UBICADO EN EL PARQUE NATURAL NACIONAL LOS NEVADOS, ADQUIRIDO EN CONVENIO ENTRE LA GOBERNACIÓN DE CALDAS Y CHEC.

Por su parte CHEC, en su apuesta de aportarle a la construcción de territorios sostenibles, adquirió el predio Romeral II, 430 hectáreas localizadas en límites con la Reserva Forestal Protectora Bosques de CHEC y el predio Romeral I, al interior del Parque Nevados.

Consejo de Cuenca del río Chinchiná: Dentro del proceso del Plan de Ordenamiento ambiental de la cuenca del río Chinchiná se consolida el consejo regional de cuenca el 24 de enero de 2013, conformado por actores públicos y privados de los municipios de Villamaría, Neira, Chinchiná, Palestina y Manizales, según lo establece el Decreto 1640 de 2012 y la Resolución 509 de 2013.

El Consejo Regional de cuenca es la instancia consultiva en los procesos de formulación y ejecución del plan de ordenamiento y manejo de la Cuenca del río Chinchiná (POMCA), de acuerdo a lo planteado por la normatividad ambiental vigente, siempre en la búsqueda de la sostenibilidad de la cuenca y de los procesos desarrollados por sus pobladores.

Para CHEC es fundamental la participación en estos espacios, porque permite la articulación de los esfuerzos desarrollados por la empresa, para la conservación y mantenimiento de predios de conservación y para apalancar las iniciativas de conservación y recuperación lideradas por CORPOCALDAS.



ACTIVIDADES CONSEJO DE CUENCA DEL RÍO CHINCHINÁ.

ASPECTO: BIODIVERSIDAD

Administración y desarrollo de las áreas de conservación CHEC

En 2013 se continuó trabajando en el esquema de administración de los bosques de propiedad de CHEC mediante un convenio con la Fundación Ecológica Cafetera (FEC), definido desde 2010, el cual ha permitido fortalecer la gestión para la conservación de las áreas de protección de la Empresa y su posicionamiento como uno de los principales sitios de conservación a nivel regional y uno de los sitios más importantes para realizar actividades de senderismo y avistamiento de aves.

PANOR MICA DEL PREDIO EL CEDRAL DE LA RESERVA FORESTAL PROTECTORA BOSQUES CHEC.



Para este año el convenio incluye además de la vigilancia y control, reforestación, mantenimiento y asesoría técnica para el manejo de los bosques, la caracterización de la fauna existente en los predios CHEC y la capacitación, sensibilización ambiental de nuestros grupos de interés, mediante recorridos programados por los senderos existentes al interior de los bosques de la empresa, donde se divulgan y dan a conocer las actividades de gestión y los lineamientos de la política ambiental de CHEC.

La actualización de los censos de aves realizados durante 2013, reportan un total de 446 especies de aves en los bosques de conservación de la empresa, 238 en la Reserva Forestal Protectora "Bosques de CHEC" y las restantes en las demás áreas. Se lograron registros de especies de aves endémicas de gran importancia para el país, porque se tienen muy pocos registros de ellas o porque están reportadas como especies en vía de extinción, se observaron especies como: Tororoi de Miller (*Grallaria milleri*), perdiz colorada (*Odontophorus hyperytrus*) periquito frentirufu (*Bolborhynchus ferrugineifrons*) Aguila crestada (*Spizaetus isidori*) Terlaque andino (*Andigena nigrirostris*) Carpinterito (*Picumnus granadensis*), hormiguero de Parker (*Cercomacra parkeri*).

FOTOGRAFAS DE UNA FAMILIA DE PATO DE TORRENTES (*MERGANETA ARMATA*) Y DE UNA GUILA DE P RAMO JUVENIL (*GERANOETUS MELANOLEUCUS*), TOMADAS EN LA RESERVA FORESTAL PROTECTORA BOSQUES CHEC.



La conservación de los bosques de la reserva CHEC, ha permitido la consolidación de corredores biológicos en la cuenca alta del río Chinchiná y su consolidación como uno de los principales nichos para su preservación, una evidencia de esto es el avistamiento de un Puma (*Puma concolor*) en el mes de agosto de 2013, el cual fue captado por una de las "cámaras trampa", instalada en la Reserva, el individuo aparentemente corresponde a un ejemplar subadulto, lo que hace suponer que puede estar recorriendo grandes distancias en busca de establecer su territorio. También se han logrado registros de otras especies de mamíferos como el venado rufo (*Mazama rufina*), cusumbo (*Nasua nasua*), armadillo (*Dasypus novemcinctus*) y Oso león (*Lionelaea rosalia*).



FOTOGRAFAS DEL PUMA (*PUMA CONCOLOR*) Y CUSUMBO (*NASUA NASUA*) REGISTRADOS EN LA RESERVA FORESTAL PROTECTORA "BOSQUES DE CHEC".

Mediante los recorridos programados a los senderos el Cedrales, Gallinazo, la Gaviota y la Esmeralda, ubicados dentro de las áreas de protección de la empresa, este año se llevaron alrededor de 5.000 visitantes, este programa dirigido a nues-

tros grupos de interés internos y externos, cuenta con la guianza de personal especializado, encargada de dar a conocer durante los recorridos el funcionamiento y operación del sistema de generación de energía, los lineamientos de la política ambiental de CHEC, la importancia de la conservación de los bosques y de las cuencas hidrográficas y las diferentes especies observadas durante las caminatas.

Los bosques y embalses propiedad de la Empresa, son objeto continuo de investigaciones de tipo biológico y ambiental y están incluidos en las rutas de los diferentes censos de aves realizados por la Sociedad Ornitológica de Caldas y son visitados por varios grupos, nacionales e internacionales, de observadores de aves.



FOTOGRAFAS TRABAJADORES CHEC, DURANTE UNA JORNADA DE SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL EN LOS SENDEROS DE LOS BOSQUES CHEC

GESTIÓN FORESTAL

Se presentaron los Planes de Manejo Forestal (PMF), a las Corporaciones Autónomas Regionales (CORPOCALDAS, CARDER, CRO), donde CHEC posee redes de energía eléctrica.

Estos PMF son herramientas que buscan normalizar y agilizar las gestiones de autorizaciones para las intervenciones forestales, especialmente en bosque natural, guaduales y áreas de interés ambiental, que son necesarias para realizar los mantenimientos de las líneas de distribución de energía. A su vez estos planes se encuentran ligados al levantamiento de la información forestal por medio de caracterización, los cuales nos permitirá conocer la vegetación presente debajo de las líneas y hacer seguimiento por medio de los Sistemas de Información.

Igualmente se presentó a las mismas Corporaciones Autónomas Regionales un “Plan procedimental de Contingencia”, el cual fue aprobado por CORPOCALDAS y CRO, con el objeto de normalizar y agilizar dichas intervenciones forestales mientras los PMF son aprobados.

Se continuó con las capacitaciones de los grupos de mantenimiento de líneas de 115 kW, en la implementación de las técnicas correctas de poda y tala, con la empresa especializada Bosque y Jardín de Bogotá, los cuales incluyen la descripción de las herramientas adecuadas para realizar las intervenciones.



PRÁCTICA DE PODA—USO DE MOTOSIERRA—ESCALADA DE RBOLES



PRÁCTICA EN RESCATE



CAPACITACIÓN TÉCNICA

Se continuó realizando la caracterización de la vegetación en los corredores de las líneas de 13,2 kW, la cual ya puede ser consultada en el visor de redes de distribución y se trabaja en el diseño y estructuración del sistema para gestión, administración y predicción de los mantenimientos (poda).

En cuanto a las líneas de alta, se terminó de caracterizar la vegetación en los corredores de las líneas de 115 kW y se continuará con las líneas de 33 kW.

Se han gestionado los permisos de intervención forestal en los corredores de las líneas en el área de cobertura de la empresa, ante las correspondientes corporaciones autónomas regionales y/o

administraciones municipales. Además se han adelantado las acciones necesarias para dar cumplimiento a los compromisos adquiridos en materia de compensaciones forestales, derivados de las solicitudes de la comunidad o de las obligaciones impuestas por las autoridades ambientales cuando otorgan un permiso.

También se han documentado los procedimientos para la realización de actividades de poda de vegetación, tala de árboles y limpieza de los corredores de las líneas de 33 y 115 kW para obtener permisos y/o autorizaciones para ejecutar las intervenciones forestales y se viene trabajando en la elaboración de manuales para la realización de dichas actividades y para el manejo de las herramientas utilizadas.

Se formuló una propuesta donde se presentan los lineamientos para el manejo de la vegetación y la realización de intervenciones o atención de eventos de carácter forestal que involucren líneas de transmisión y distribución en CHEC como guía para el mantenimiento forestal.

ASPECTO: EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS

EMISIONES ATMOSFÉRICAS Y RUIDO

El cambio climático es para el sector energético causante de amenaza en lo que tiene que ver con la operación e infraestructura y con el funcionamiento adecuado de los diferentes actores de la cadena de los negocios energéticos, en el caso específico de CHEC la variabilidad climática puede afectar la disponibilidad hídrica para la generación en época de sequía por déficit de aporte en los ríos y en sus pequeños embalses y en época de lluvias afecta la disponibilidad además de la calidad del agua; también puede afectar la infraestructura de distribución por inundaciones y deslizamientos, la operación de la central térmica Termodorada en el entendido que la calidad del aire puede interferir en la combustión; siendo así que el cálculo de las emisiones que aporta la generación, distribución y comercialización de CHEC es importante ya que se tiene el control nuestra propias emisiones y con base en esto se pueden definir actividades para realizar un plan de mitigación de emisiones.

El Grupo cuenta con un Plan Ambiental

Estratégico (PAE), 2012 – 2015, con cinco ejes temáticos, uno de ellos orientado hacia la gestión del cambio climático, para lo cual EPM Casa Matriz, formuló la Estrategia de Cambio Climático (ECC), entendida como “*el conjunto de objetivos, metas, declaratoria, lineamientos estratégicos, plan de acción, plan de monitoreo y seguimiento, que se llevarán a cabo para lograr una gestión integral de los temas relacionados con el cambio y la variabilidad climática*”.

Es así como un inventario de emisiones de GEI es el primer paso fundamental en el camino de la búsqueda de la neutralidad de emisiones. Entender las fuentes y emisiones de las actividades de una empresa es un elemento clave para la definición y desarrollo de los objetivos, metas y acciones para lograr la reducción de la huella de carbono de una empresa.

Desde el año 2010 hasta el año 2013, se han realizado unos estimados de emisiones, con respecto a al reporte de CO₂e por MWh, se realiza el primer estimado gases efecto invernadero en alcances directo e indirecto teniendo en cuenta los principales consumidores de combustibles fósiles y las pérdidas de energía eléctrica en transmisión y distribución quedando pendiente llegar a un mayor de nivel de detalle utilizando la metodología del GHG protocol, este trabajo se ejecutará en el año 2014.

El primer estimado de GEI indica un total de emisiones directas en Tn/año por empleado de 0,65 y un total de emisiones específicas para la generación térmica por ser esta de mayor impacto de 0,54 Tn/Co₂/Mw• h /año.

A continuación se ilustra un resumen de los resultados.

	tonCO ₂ /año	tonCH ₄ /año	tonN ₂ O/año	tonCO ₂ e/año
Diesel	1,494	2.0E• 01	1.2E• 02	1,503
Gasolina	44	6.0E• 03	3.6E• 04	45
Gas Natural	10,499	9.4E• 01	1.9E• 02	10,528
Jet A1	2,165	3.0E• 01	1.8E• 02	2,178
Total Scope 1	14,203	1.5E+00	4.9E• 02	14,254
Electricidad	1,112	1,1E• 01	9,2E• 03	1,118
Total Scope 2	1,112	1,1E• 01	9.2E• 03	1,118
Total S1&2	15,315	1,6E+00	5,9E• 02	15,372

FUENTE: CONSULTOR G.A.I.A S.A.S

RUIDO

Para dar cumplimiento al Diagnóstico Ambiental realizado a las subestaciones de CHEC, se adelantó un estudio de ruido ambiental y mediciones de campos electromagnéticas en las 15 subestaciones de 115 KV, para poder hacerle seguimiento al cumplimiento de las obligaciones establecidas en la Resolución 627 de 2006 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y en RETIE.

Como parte del plan de Manejo Ambiental de la Central Termoeléctrica Termodorada, se realizan muestreos de calidad de aire y emisión de ruido una vez al año o con mayor frecuencia en caso de una operación mayor a 24 horas. Los resultados de estos muestreos se reportan a Corpocaldas en los Informes de Cumplimiento Ambiental. Hasta el momento todos los análisis muestran el cumplimiento de la normatividad ambiental que regula estos procesos de combustión y emisión de gases y material particulado en fuentes fijas.

VERTIMIENTOS

El origen de los vertimientos de la Empresa se enmarcan en domésticos e industriales; los primeros de las plantas de tratamiento de aguas residuales en las instalaciones donde no se tiene la posibilidad de conexión con la red de alcantarillados locales y los vertimientos de aguas industriales



que son producto del lavado de los tanques desarenadores o bien de las labores de dragado que hacen parte del mantenimiento del sistema de generación de energía hidroeléctrica, todos estos vertimientos se enmarcan en unos permisos otorgados por la corporación Autónoma Regional de Caldas CORPOCALDAS y son monitoreados a través de caracterizaciones físico-químicas con periodicidad a través de la prestación de servicios de la Universidad Tecnológica de Pereira y su grupo de investigación en agua y saneamiento (GIAS)G.

ASPECTO: PRODUCTOS Y SERVICIOS

Dentro de las iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios asociados directa o indirectamente al desarrollo de las actividades de la Organización, se ha propuesto desarrollar y mantener los siguientes proyectos:

RECUPERACIÓN DE EMBALSES

En CHEC la recuperación de embalses continúa como un proyecto sustentable tanto para el negocio de generación en el sistema de mayores como para el encadenamiento con desarrollos de responsabilidad social y ambiental como es el caso de la recuperación ambiental del lago norte para implementar el proyecto del malecón; así las cosas la recuperación de embalses continúa como un proyecto bandera del E.T. Gestión Ambiental.

Desde el 2005 se tiene los permisos de vertimientos otorgados por CORPOCALDAS, al respecto para el 2013 CHEC continuó el trámite de renovación de los permisos de vertimientos para la actividad del dragado dentro de las cuales, la corporación solicitó la realización del Plan de Gestión del Riesgo para el manejo de vertimientos para los dos embalses San Francisco y Cameduadua, actualmente la renovación está en trámite para las resoluciones 017 para San Francisco y 0450 para Cameduadua; sin embargo CHEC viene adelantando las obligaciones impuestas en éstas a través de caracterizaciones integrales tanto de vertimientos domésticos como industriales por medio de un contrato de prestación de servicios con la Universidad Tecnológica de Pereira.

En el embalse San Francisco, durante 2013 no se realizaron actividades de dragado.

En el embalse Cameduadua, durante 2013 las actividades de dragado se concentraron en el lago sur, de donde se extrajeron un total de 336.196 m³ de sedimentos, de esta forma se mantiene una capacidad de almacenamiento en todo el embalse cercana a las 700.000 m³.

CONSTRUCCIÓN DEL MALECÓN CAMEGUADUA

Corresponde a una iniciativa que hace parte del proyecto integral de recuperación del embalse Cameduadua, la construcción del Malecón se inició en el mes de noviembre de 2013, la propuesta se basa en la construcción de una infraestructura para que la comunidad de pescadores pueda desarrollar su actividad de manera segura y a la vez se utilice el Malecón como un sitio turístico, donde además de la pesca se puedan realizar otras actividades como el avistamiento de aves y el disfrute del paisaje. El desarrollo del proyecto está basado básicamente en tres áreas, cada una de las cuales cumple un cometido en el conjunto y se compone así:

- 1• Zonas duras y accesos peatonales, teniendo por objetivo el cómodo desplazamiento de los usuarios (375 m²).
- 2• Zona de kiosco y servicios, área de estancia descubierta, vegetación y amoblamiento urbano (380 m²).
- 3• Módulos flotantes de pesca (el área es de un solo módulo 96 m²).
- 4• Zona de rampa y plataforma de embarque (34 m²). El área total del proyecto es de 885 m².



ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO MEDIOAMBIENTAL

PAGO DE TRANSFERENCIAS

En cumplimiento a lo establecido en el artículo 45 de la Ley 99 de 1993 CHEC pagó por concepto de transferencias por generación de energía la suma de COP 2,248,198,486, proporcionalmente a las corporaciones autónomas con injerencia en las cuencas abastecedoras y embalses, CORPOCALDAS y CARDER, en nuestro caso y a los municipios donde se localizan dichas fuentes, Chinchiná, Villamaría, Manizales, Neira, Palestina, Dosquebradas, Santa Rosa de Cabal, Marsella y La Dorada, este último por la generación en la Planta Térmica Termodorada.

La distribución del pago de las transferencias correspondientes al año 2013, es la siguiente:

ENTID/MES	TOTAL
CORPOCALDAS	860.262.340
CARDER	453.580.456
MANIZALES	73.173.405
CHINCHINA	639.304.543
PALESTINA	527.895
VILLAMARIA	329.655.207
SANTA ROSA	213.434.025
DOSQUEBRADAS	1.504.015
MARSELLA	11.852.188
NEIRA	4.340.050
DORADA	24.030.914
TOTAL	2,587,634,124

Los recursos de las transferencias por generación de energía, corresponden a una de las principales fuentes de ingreso en materia ambiental, para los municipios y corporaciones autónomas regionales ubicados en las cuencas abastecedoras de los sistemas de generación y de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 99 de 1993, deben ser invertidos en dichas cuencas.



ASPECTO: TRANSPORTE

El transporte para CHEC tiene relevancia especialmente para la gestión integral de sustancias peligrosas, es así como la organización cuenta con unos procedimientos documentados en el sistema integrado de gestión para garantizar el cumplimiento normativo y velar por el cuidado del medio ambiente, los residuos son controlados a través de fichas de verificación de transporte de residuos o materiales peligrosos, es así como se tiene un control para garantizar el correcto cumplimiento y trazabilidad del transporte desde su origen hasta el destino.

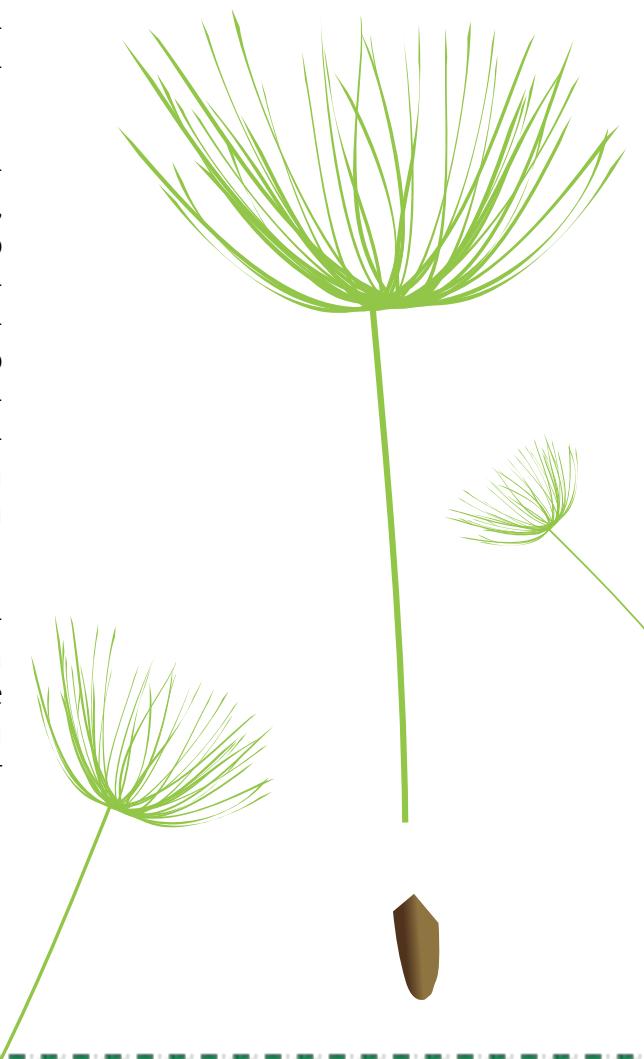
PQT AMBIENTALES

En el menú de las Peticiones Técnicas en el concepto 82 quedó las "PQT AMBIENTALES". El objetivo es que a través de éste concepto se graben todas aquellas solicitudes en las cuales los usuarios, reporten inconvenientes con: residuos de materiales, malos olores en los embalses, rebosamientos o filtraciones generados en los canales de conducción de aguas y en general cualquier petición de carácter ambiental que involucre a la Empresa.

Sobre este punto no se puede evidenciar el seguimiento en la efectividad y atención de PQT ambientales, porque durante el 2013 no se recibieron este tipo de solicitudes.

Es importante aclarar que en caso de que se presente alguna queja o petición de tipo ambiental, a través del aplicativo SIEC, el proceso encargado de su manejo en la empresa (área de servicios comerciales) la remite al equipo de trabajo de gestión ambiental donde se cuenta con el formato FO• GA• 01• 000• 007 Quejas y Reclamos Ambientales publicado en el SGI para toda la Organización (ver hipervínculo) documento interno, con esta información e asigna un profesional para su atención.

Adicionalmente, a nivel interno se publica la regla de negocio solicitud de apoyo ambiental para dar alcance a quejas, reclamos o inquietudes que puedan surgir en los negocios y no se diligencien por el aplicativo, este tiene asociado un indicador dentro del SGI.



RELACIONES TRANSPARENTES Y DE MUTUO BENEFICIO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

TEMA RELEVANTE

DESEMPEÑO ECONÓMICO

GRUPO DE INTERÉS: DUEÑOS Y ESTADO

Durante el 2013 se continuó el proceso de desaceleración económica mundial que comenzó en 2012, pero esta vez fueron los países emergentes los que acentuaron el debilitamiento, en parte afectados por la caída en los precios de las materias primas y posteriormente por la turbulencia de los mercados internacionales asociada a la eventual reducción del estímulo monetario en EEUU. Aun así, el desempeño de las economías avanzadas siguió siendo deficiente: el crecimiento de EEUU se vio afectado significativamente por una política fiscal altamente restrictiva y la zona euro salió de la recesión, pero todo apunta a que su recuperación será muy frágil.

Para el segundo semestre del año el sobrecalentamiento de las economías emergentes y la mejor expectativa de crecimiento en las desarrolladas, llevó a que los inversionistas subponderaran los activos de nuestra región y sobreponderaran los de las economías avanzadas. De esta forma en 2013, el peso colombiano se fortaleció mientras que las acciones y los bonos frenaron su dinámica de valorización.

Los principales sucesos en materia económica y de mercados del 2013, se resumen bajo tres aspectos:

Lo bueno: las principales agencias elevaron la calificación de Colombia hasta BBB; el Banco de la República disminuyó la tasa de interés hasta 3.25%; la inflación convergió a mínimos históricos: 1.94%, nivel más bajo de los últimos 50 años; el peso se devaluó 9%, siendo una de las inversiones más rentables del año; el desempleo disminuyó principalmente por el desmonte de parafiscales, al cierre del 2013 se ubicó en 9.6%.

Lo malo: La FED inició los desmontes de los estímulos económicos a US\$75 mil millones (an-

tes US\$85 mil millones), se prevé un desmonte mensual de US\$10 mil millones; se consolidó la desaceleración económica en Colombia; el crecimiento en 2013 ascendería a 4% en el mejor de los casos, manteniéndose igual que en 2012 y lejos del 6.6% registrado en 2011; gran oferta de acciones del sector financiero para ajustar su capital a los nuevos requerimientos de solvencia establecidos en Basilea III.

Lo feo: Venta generalizada de activos en mercados emergentes, generando fuertes desvalorizaciones y volatilidades en nuestros mercados; la industria se mantiene en recesión (al tercer trimestre de 2013 retrocede 1.1% en promedio anual); inició el fin del auge minero (pasó de crecer a tasas de dos dígitos desde el 2008 a una del 3.9% en promedio el último año); cambio de ciclo en el precio de los commodities (el precio del oro, carbón y café, presentaron una caída del 30% en promedio durante 2013)

DESEMPEÑO FINANCIERO

En el año 2013, los ingresos operacionales de CHEC ascendieron a COP 473,824 millones y un decrecimiento del 3% frente al año anterior, explicado principalmente por el cambio de la metodología en el registro de costos por cargos por confiabilidad, que a partir de la vigencia 2013 se considera un menor valor de los ingresos.

Frente al presupuesto se presentó un cumplimiento del 96% principalmente por cambio de metodología en el registro contable de los ingresos por cargos por confiabilidad, que se registró como un menor valor del ingreso y se presupuestó como un mayor valor del costo; otro factor importante fue el comportamiento del Costo Unitario (CU) que estuvo menor al presupuesto COP 17/Kwh promedio, lo anterior debido al componente de distribución como resultado de la metodología aplicada en el cálculo de las ADD y estuvo muy cercano el cumplimiento en unidades físicas vendidas del comercializador alcanzando un 99.61% (855.80 GWh), debido a menor ejecución en cantidades de energía mercado regulado de 6.6 GWh en sectores de consumo como el residencial principalmente en el estrato 3 y sector no residencial sectores como la industria regulada, alumbrado público regulado, sector oficial

y servicios provisionales. La mayor ejecución de 3.3 Gwh en el mercado no regulado se debe al incremento en el consumo de clientes industriales y el ingreso de nuevos clientes, incluido el alumbrado público.

Los costos y gastos operacionales ascendieron a COP 331,792 millones, y presentaron un decrecimiento de un 13% frente al año anterior, con este comportamiento el Ebitda ascendió a COP 142,022 millones con un crecimiento de 32% frente al año anterior y superior a la meta presupuestada en un 17%.

La utilidad operativa ascendió a COP 103,203 millones, un crecimiento de 55.25% frente al año anterior y superior a la meta presupuestada en un 2.97%.

Los ingresos y gastos no operativos presentan un resultado favorable de COP 15,589 millones, un cumplimiento del presupuesto en un 96.82%, principalmente por menores rendimientos del patrimonio autónomo por el comportamiento del mercado financiero y mayor gasto de la provisión para contingencia.

La utilidad neta ascendió a COP 76,353 millones, un crecimiento de un 14% frente al año anterior y un cumplimiento de la meta presupuestada de 95%. Este cumplimiento de la meta se debe a que la Empresa provisionó el 100% del cálculo actuarial de los pensionados y beneficios complementarios a la pensión como son servicios de energía y educación, garantizando el pago futuro de las mesadas pensionales.

Los activos totales ascienden a COP 1,050,995 millones, presentando un comportamiento estable frente al año anterior, mientras que los pasivos totales ascienden a COP 212,514 millones, presentando un decrecimiento de un 7% frente al año anterior, donde el pasivo pensional representa un 43%, por un valor de COP 92,323 millones, este monto debido a que como se mencionó anteriormente se tiene amortizado el 100% del cálculo actuarial de pensiones y beneficios complementarios. El patrimonio asciende a COP 838,481 millones presentando un crecimiento de un 2% frente al año anterior.

GESTIÓN COMERCIAL DEL GENERADOR

GENERACIÓN

En el año 2013 el negocio de Generación de CHEC tuvo una producción muy importante, apalancada por la central térmica y por la mayor confiabilidad derivada de las actividades de modernización y mejoramiento que se han venido desarrollando en las diferentes centrales, este año no se tuvo paradas significativas del sistema Esmeralda • San Francisco, la cual es la más importante en la cadena productiva del sistema de generación de CHEC.

El resultado final es que la producción en el sistema de plantas hídricas registró 655.59 GWh/año, que equivale al 99.3% del presupuesto de 660.21 GWh/año. Esta producción representa entonces una desviación de 4.6 GWh con respecto al presupuesto y por la generación térmica obtuvo 24.74 GWh, que representa el 3.34% de la generación total obtenida de 680.73 GWh.

GAS NATURAL

Las generaciones en pruebas, seguridad y mérito de la planta Termodorada se cubrieron con gas natural interrumpible desde el mes de mayo de 2013 hasta el 31 de diciembre de 2013, suministrado y transportado por EPM con un consumo total de 224,554 MBTU, tanto las de seguridad y pruebas se traduce en una disminución del egreso en COP 3,716 millones, respecto al costo de haber generado con combustible líquido.

Acorde a la favorabilidad de las condiciones del mercado, se activó la estrategia comercial generación en mérito de Termodorada que permitió para el mes de julio:



Aporte a la generación de 6.54 GWh

Disminución en compras en bolsa en COP 627 millones

Aumento en ventas en bolsa en COP 1,034 millones

Así mismo se implementó la estrategia en periodos más cortos para los meses de agosto y octubre.

Se suscribió el contrato 089.13 con el distribuidor mayorista BIOMAX para el suministro y transporte de combustible líquido Diésel B2/Bo entre el 1 de agosto de 2013 y el 30 de noviembre de 2017. Con este contrato se cumplen las exigencias regulatorias de la resolución CREG 181 de 2010, existencia de la cláusula de compensación, no existencia de eventos eximentes a la compensación y documento de logística de abastecimiento para el combustible contratado y que respalda las Obligaciones de Energía Firme.

Para el respaldo de las Obligaciones de Energía Firme, durante el año 2013 se realizó la compra de 333,698 galones por un valor total de COP 2,618 millones.

Los consumos durante el 2013 de combustible líquido para el cubrimiento de las generaciones de seguridad y pruebas, fueron de 104,079 galones de Diésel y 266,750 galones de Jet A• 1. El inventario de combustible líquido Jet A• 1 terminó de ser consumido el 2 de marzo de 2013 y a partir de esa fecha las generaciones fueron cubiertas con combustible líquido Diésel.

CARGO POR CONFIABILIDAD

La participación de los ingresos de cada una de las plantas es la siguiente:

CARGO POR CONFIABILIDAD			
PLANTA	OEF (GWh/año)	INGRESOS (\$millones)	PARTICIPACIÓN
Esmeralda	156.61	4,310.46	23.08%
San Francisco	200.16	5,514.85	29.50%
Termodorada	321.81	8,961.13	47.42%
TOTAL	678.59	18,786.44	100.00%

OEF - Obligación de Energía en Firme

Según lo establece la resolución CREG 181 de 2010, en el mes de febrero se entregó a la CREG el documento de logística de abastecimiento de combustible líquido JET A• 1 para la planta Termodorada y el contrato 102.10 de suministro y transporte de combustible líquido Jet A• 1 celebrado con BIOMAX S.A. para el período 2013 – 2014 y en el mes de agosto se entregó la actualización de este documento y el contrato de suministro y transporte de combustible líquido (contrato 089.13 – Combustible líquido Diésel B2/Bo) para este mismo período. Para los períodos 2014 – 2015 y 2015 – 2016 se entregaron el documento de logística de abastecimiento y el contrato de combustible líquido el 20 de diciembre de 2013 y el 30 de noviembre de 2013, respectivamente.

Las garantías para amparar la energía firme incremental de las plantas Esmeralda y San Francisco para el período del cargo por confiabilidad 2013 – 2014, se entregaron en el mes de mayo al XM S.A. E.S.P.

Para continuar con la acreditación de Gran Consumidor de Combustibles Líquidos Derivados del Petróleo con Instalación Fija, se cumplió ante el Ministerio de Minas y Energía las exigencias

normativas como las renovaciones del certificado de conformidad IMIS (Instalaciones y Montajes Industriales), para el sistema de almacenamiento de combustible líquido de Termodorada y de la póliza de responsabilidad civil extracontractual y así se autorizó a CHEC a continuar con la nominación de combustible líquido a través del SICOM (Sistema de Información de la Cadena de Distribución de Combustibles Líquidos).

Así mismo, como requisito regulatorio según lo establecido en las Resoluciones CREG 071 de 2006 y 005 de 2009, CHEC presentó a la CREG en los meses de julio y noviembre las licencias ambientales para operar con gas natural, Jet A•1/Diesel de la planta Termodorada y el certificado de gestión de calidad NTC• ISO 9001:2008 para las actividades de operación y mantenimiento de las plantas que tienen asignaciones de obligación de energía firme (OEF): Esmeralda, San Francisco y Termodorada, para mantener las remuneraciones del cargo por confiabilidad.

Se gestionaron ventas de energía firme de respaldo del cargo por confiabilidad, como un ingreso de COP 529 millones adicional al presupuesto.

Se optimizó el egreso obteniéndose una disminución de COP 474 millones en los contratos de compra de energía de respaldo para Cargo por Confiabilidad con otros generadores mediante negociaciones SWAP para el cubrimiento de las Obligaciones de Energía Firme durante los mantenimientos de las plantas mayores.

ENERGÍA PRECIO ENERGÍA PRECIO

Durante el año, el generador CHEC como agente del Mercado de Energía Mayorista alcanzó ventas de 776.25 GWh. El principal mercado atendido es el Mercado de CHEC Comercializador, que representa una participación del 56.47 % del total de la energía vendida.

Las compras en bolsa representaron el 16% de las ventas a largo plazo, las mismas disminuyeron principalmente debido a la estrategia de generación en mérito de la planta Termodorada y a la generación de solo 2 grupos de la planta San Francisco.

Durante el año 2013, los precios de bolsa promedio del mercado fueron de COP 178.88/kWh superiores a los precios promedio de los contratos de venta de energía en el largo plazo de CHEC que fueron de COP 138.01/kWh.

RESULTADO COMERCIAL

La meta presupuestal del resultado neto de la operación comercial del generador es de COP 81,921 millones y el resultado neto obtenido es de COP 84,188 millones.

El resultado económico neto de la operación comercial del generador en el año 2013, lográndose la meta propuesta, con una desviación positiva de COP 2,266 millones equivalente a 102.77% superior al resultado esperado

GESTIÓN COMERCIAL DEL DISTRIBUIDOR

INGRESOS

Durante el año 2013, el negocio de distribución obtuvo ingresos por valor de COP 92,703 millones frente a COP 93,277 millones presupuestados, obteniendo una menor ejecución de COP 574 millones.

Este comportamiento se atribuye a:

- El efecto del índice del precio al productor (IPP), dado que presenta una variación negativa de 2.9% en el IPP respecto al crecimiento presupuestado.
- Efecto de energía transportada, se presentó una variación de 3.8% en la energía transportada respecto al valor presupuestado. Si bien este aumento representa el aumento global, el mayor efecto se presentó en el nivel de tensión tres, donde el cargo es el menor del SDL y por lo tanto, representa un menor impacto en los ingresos (Crecimiento de demanda para NT1 +1.4%, NT2 • 0.16%, NT3 +13.4%).

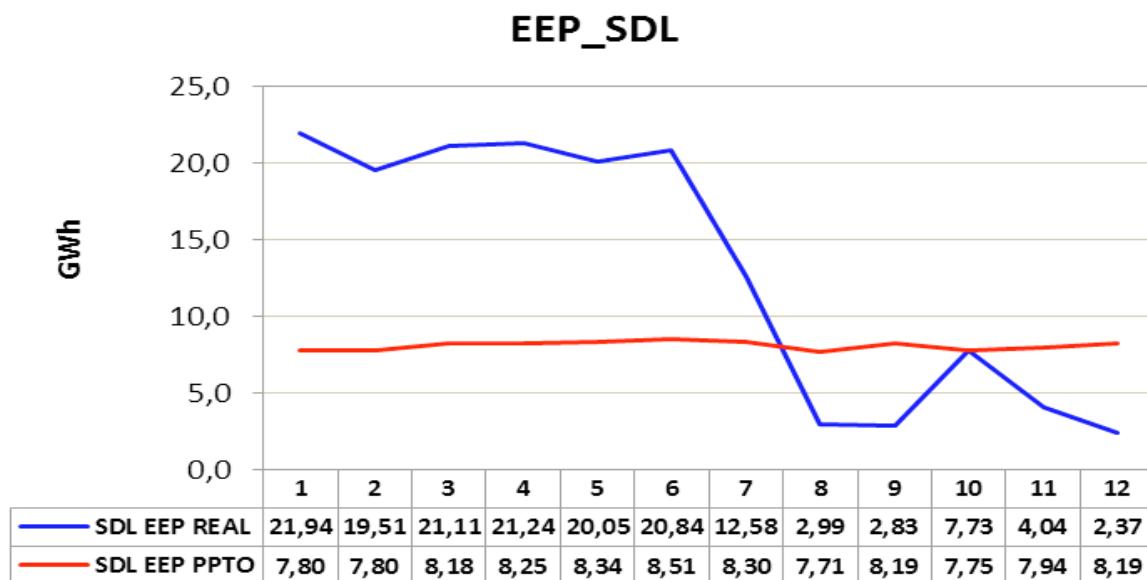
Se transportaron 57.2 GWh de más respecto al valor presupuestado, esta variación positiva se presentó por efecto de:

- Mayor transporte hacia el operador de red (OR) Empresa de Energía de Pereira (EEP) por indisponibilidad del transformador Dosquebradas 115/33 kV durante los primeros 7 meses del año.
- Mayor transporte de energía al OR Tolima en el mes de abril por falla en transformador 115/33 kV de la S/E Mariquita.
- Aumento de alumbrados públicos atendidos por otros comercializadores desde el mes de mayo.

Durante el año 2013 se penalizó +1.3 GWh de energía reactiva de más respecto al valor presupuestado a nivel del STR, las variaciones se dieron así:

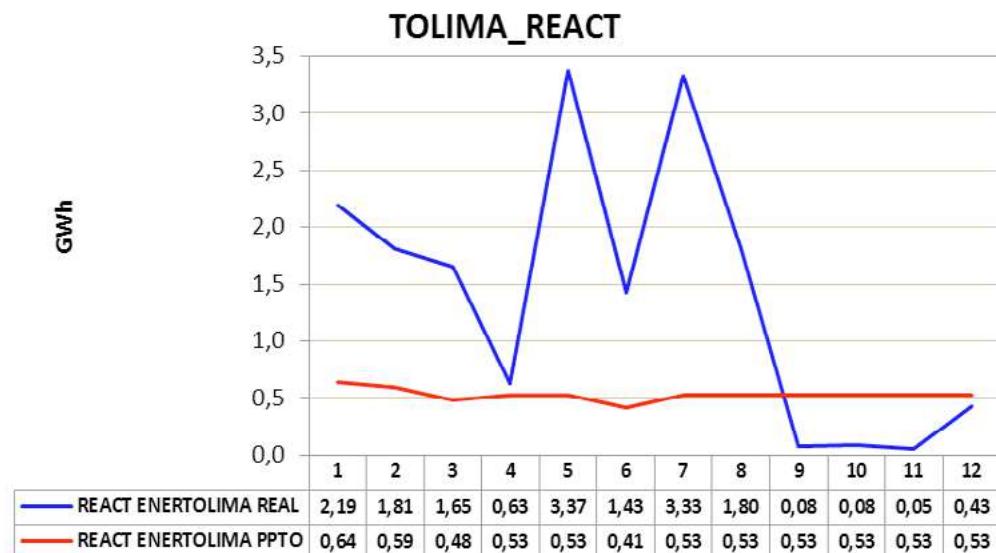
- Mayor energía reactiva penalizada al OR Tolima. El Laudo arbitral sobre el cálculo de energía reactiva fue expedido en el mes de septiembre, 8 meses después de lo considerado en los cálculos del presupuesto, el cual se consideró aplicado desde el mes de enero 2013.
- Mayor energía penalizada a usuarios atendidos por otros comercializadores conectados a nivel del STR, por efecto de mayor energía transportada.
- Mayor energía penalizada al OR Empresa de Energía del Pacífico (EPSA) en el mes de octubre por reconfiguración del sistema en la S/E Cartago, según indicaciones dadas por el CNO y gestión ante el XM, por altas tensiones presentadas.
- Menor energía reactiva penalizada al agente EEP por reconfiguración de la red Dosquebradas • La Rosa

Durante el año 2013, se transportaron • 7.98 GWh de menos respecto al valor presupuestado al OR Empresa de Energía de Cundinamarca (EEC) por efecto de mayor generación propia en la planta Rionegro.



En cuanto al acumulado del año 2013, se transportaron +10.5 GWh de más penalizados al OR Tolima respecto al valor presupuestado. Esta variación se debe a la aplicación del laudo arbitral de la CREG sobre liquidación de reactiva penalizada únicamente a partir del mes de septiembre, momento en el cual fue expedida por la CREG.

Para el año 2013 se transportaron • 12.8 GWh de energía reactiva penalizada, respecto al valor presupuestado, debido a cambios operativos en el sistema de EEP.



EGRESOS

A diciembre de 2013, se presentó una mayor ejecución a nivel del STR de 19.6 GWh respecto al valor presupuestado, dicho aumento se dio básicamente desde el OR EPSA y únicamente a partir del mes de octubre al reconfigurar el sistema en la S/E Cartago se disminuyó dichas importaciones.

También se presentó una menor ejecución a nivel del SDL de 2.3 GWh respecto a lo presupuestado. La variación se dio ya que en la mayor parte del año la planta de generación operada por Empresa de Energía de Cundinamarca no generó lo suficiente para inyectar excedentes a CHEC.

La menor ejecución acumulada, es equivalente a COP 86 millones a nivel del STR y COP 100 millones a nivel del SDL.

La principal causa para la menor ejecución en el STR se debe a efecto de menor IPP respecto al valor presupuestado

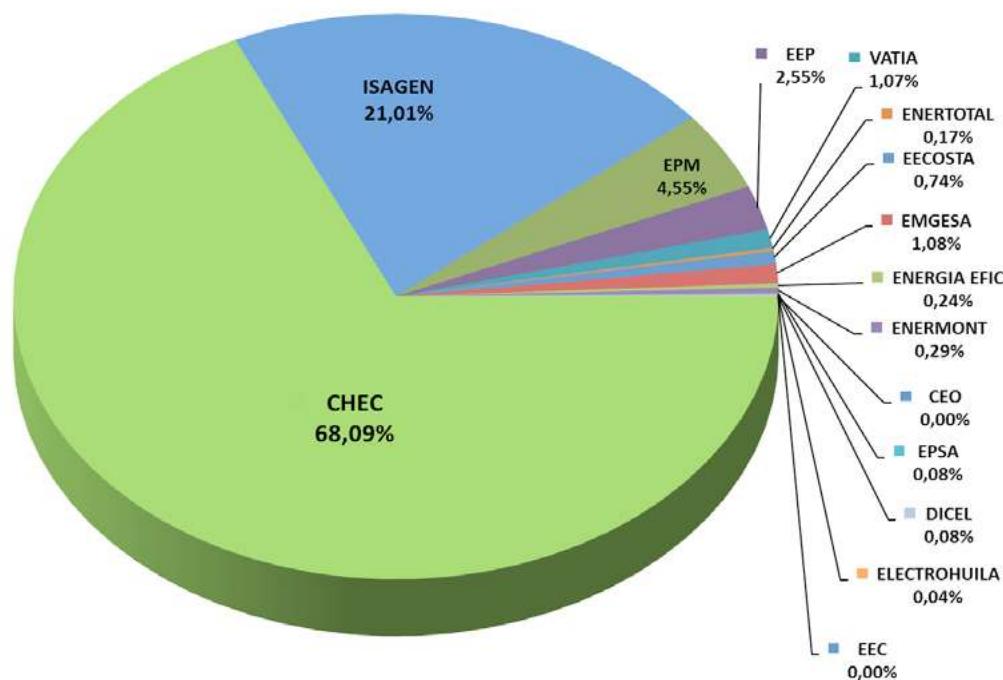
En cuanto al SDL, la menor ejecución se debe a efecto de menor energía importada desde el OR Empresa de Energía de Cundinamarca en la frontera Rionegro.



PARTICIPACIÓN DE CHEC EN SU MERCADO

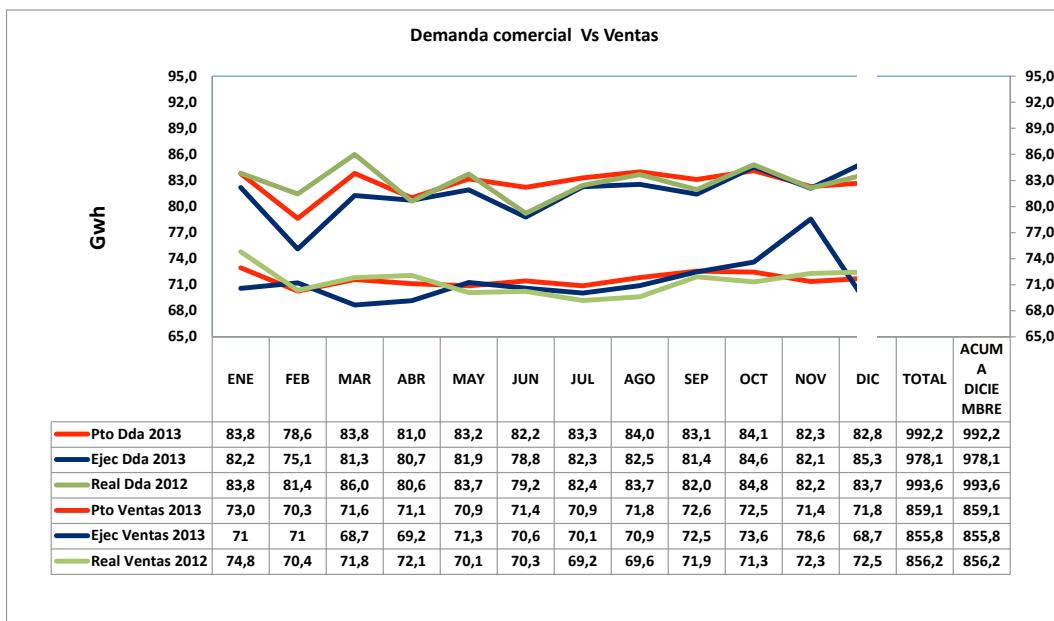
La participación de CHEC en su mercado cambió en • 0.98% con respecto al mes anterior, para un porcentaje de participación de 68.09%.

Las ventas en el Mercado de Comercialización de CHEC fueron de 101.60 GWh, mientras que para el mes anterior fueron de 112.59 GWh, es decir • 10.99 GWh menos



GESTIÓN COMERCIAL DEL COMERCIALIZADOR

DEMANDA DE ENERGÍA



La demanda del comercializador para el año 2013 presentó una disminución 1.56% con respecto al año 2012 de 15.5 GWh.

En cuanto a las ventas en el Mercado Regulado y No Regulado, presenta un decrecimiento en unidades de 0.45 GWh, principalmente en el sector industrial donde presentó un decremento durante todo el año. En el Mercado No Regulado la variación se presenta por: salida de alumbrado público de Manizales que fue atendido por CHEC hasta el año 2012 y la entrada de usuarios de alumbrado público de otros municipios.

COMPRAS DE ENERGÍA EN EL LARGO PLAZO (CONTRATOS)

Para el año 2013, CHEC realizó compras a largo plazo con destino al MR en un porcentaje del 96.05% a un precio promedio de COP/kWh 137.38 y en bolsa el 3.95% a precio promedio de COP/kWh 186.94, un alto porcentaje de energía se compra en contratos, buscando con ello estabilidad en los precios y evitar volatilidad en la tarifa.

CHEC compró energía en promedio COP/kWh • 1.77 por debajo del precio promedio del mercado.

OPERACIÓN COMERCIAL

Para el año 2013 los costos de operación comercial sin incluir compras de energía de largo plazo, es decir STN (Sistema de Transporte Nacional), STR (Sistema de Transmisión Nacional), SDL (Sistema de Distribución Local) y restricciones disminuyeron con respecto al año 2012 en un 16.94%; esta disminución se debe básicamente al comportamiento del IPP, el cual fue inferior al del año inmediatamente anterior y a la expedición de la resolución de ADD centro que se aplicó a partir de mayo de 2012; así mismo menor valor en el concepto de restricciones, como resultado de la aplicación de la garantía del cargo por confiabilidad de Termocol, según resolución 061/2007.

PERSPECTIVAS 2014

Los recursos incluidos en el presupuesto garantizan la operación, mantenimiento y expansión de los negocios y la prestación oportuna, eficiente y confiable del Servicio público de energía, lo cual es coherente con el propósito empresarial.

Informe de Sostenibilidad 2013

Los ingresos operacionales corresponden a COP 473,034 para la vigencia 2014, distribuidos en los tres segmentos de negocios de la Empresa, Generación, Distribución y Comercial.

Segmento de generación de energía. COP 48,854 un 10% del total de los ingresos con una generación para la vigencia, de 656.06 GWh.

Este segmento de negocio cuenta con siete plantas hídricas dos de ellas despachadas centralmente y una planta térmica, donde la mayor generación está concentrada en la generación hídrica.

Disponibilidad hídrica, el pronóstico resulta de un modelo estadístico de medias móviles soportado en la historia y la correlación de eventos recientes complementado con las señales de neutralidad que indica el IDEAM y otros organismos especialistas en el clima; sin embargo en la vigencia 2013 se han evidenciado efectos claros de variabilidad climática en nuestro país, que generan cierta incertidumbre de estaciones típicas de sequía y lluvia.

Por lo anterior, estos resultados representan un escenario probable de ocurrencia en términos de acumulados al año (curva de masas).

Segmento del Distribuidor: los ingresos de este segmento se estiman en COP 93,552 un 20% del total de los ingresos de la empresa, los cuales están clasificados en cargos por el sistema de transmisión regional, cargos por el sistema de transmisión local y cargos por conexión. Se estima que se transportara energía en Gwh 1,189.

Segmento del Comercializador: Los ingresos de este segmento son COP 330,628 un 70%, del total de los ingresos. Las ventas Mercado regulado proyectadas para el año 2014 son 746.35 GWh y para el Mercado no Regulado es de 101 GWh.

tiva corresponde a las transacciones de energía (compras de energía, cargos por transporte de energía, restricciones, entre otros) por un valor de COP 144,609, un 46% del total de los costos, servicios personales por valor de COP 39,537 un 13% del total de los costos, contratos de mantenimiento y reparaciones COP 26,598 un 9% del total de los costos y los gastos operacionales ascienden a COP 52,165 millones, la tendencia de los gastos operacionales en los últimos años permanecen estables o con una tendencia a la baja; debido a que la administración de la empresa estableció la política de optimización de los costos y las gastos.

Para ponernos a nivel de las mejores prácticas en materia de información financiera a nivel internacional, la organización hoy, con la coordinación del núcleo corporativo, planeó, estructuró e implementó las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF, con estándares que ubican la Empresa en niveles de categoría mundial, y en el año 2014 continuará en la fase de estabilización de las normas, generando reportes con los estándares internacionales.

El plan de inversiones 2014, será de COP 49,350 millones, destinados en inversiones así:

Negocio de Generación: COP 9,605 millones, en administración y compra de predios: Desarrollar alianzas interinstitucionales para proyectos de compras de tierra que permitan la conformación de corredores biológicos, recuperación de fauna y flora y transformación en las prácticas de uso en pro de la conservación para garantizar la disponibilidad del recurso agua para generación de energía. Desarrollo regional, monitoreo hidrometeorológico.

- **Reposición:** diseño y reposición de rejas, normalización de las inversiones en equipos.
- **Mejoramiento:** Mejoramiento conducción palmera, transformadores

de potencia central Ínsula, compra de banco de transformadores 3x17.7 MVA central San Francisco, mejoramiento tuberías de carga centrales de generación Esmeralda y San Francisco, rehabilitación y modernización de las plantas menores, sistema de control Esmeralda y San Francisco, implementación de sistema contra incendios casa de máquinas de las centrales de generación.

Negocio de Distribución: se cuenta con un presupuesto de COP 37,833 millones, se está trabajando, para ser referente nacional por los estándares de operación del negocio, para el 2014 se centrará en crecer en mercados y clientes en los negocios actuales y lograr excelencia operacional en la prestación de los servicios. En Infraestructura de telecomunicaciones y gestión de automatización, se pretende poseer una estructura de red implementada mediante una plataforma tecnológica definida donde se concentren los actuales y futuros servicios, tan flexibles que permita crecer, expandirse e integrar diferentes tecnologías mejorando las necesidades actuales, ofreciendo mejores tiempos de respuesta, adaptación tecnológica en los diferentes niveles jerárquicos de cualquier modelo de red, entre otras. En reposición: SDL, STR y adquisición equipos subestaciones y líneas (obras civiles en subestaciones, línea perico• victoria 33 kv, adquisición: Interruptores de Potencia 33•115Kv, reconectores, seccionadores, banco de baterías, rectificadores, inversores, transformadores de potencia, planta de emergencia, retrofit interruptor, trafos de medida CTS y PTS, equipos). En Pérdidas: Instalación de equipos de medida en subestaciones, con el fin de contribuir a la gestión de las pérdidas de energía a partir de poder disponer de señales que permitan tomar decisiones y establecer controles. En la vigencia 2014 se continuará con el proyecto de medida entre niveles de tensión iniciado en el 2013, en el momento se dispone de la mayor parte de los equipos, quedando para la vigencia 2014 la adquisición de algunos materiales y de los trabajos de montaje.

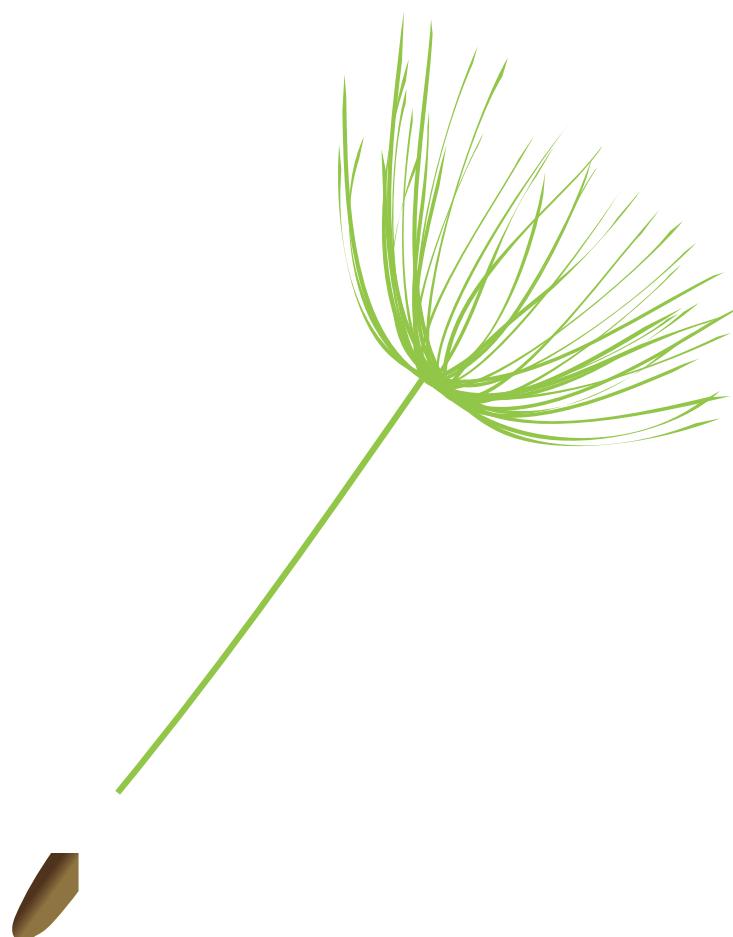


El total de los costos operacionales asciende a COP 312,575, donde la partida más representa-

Otras inversiones: se destinó un presupuesto de COP 1,912 millones, que se será destinado principalmente en la compra vehículos pesados y maquinaria pesada. Se consideró reposición del parque automotor según plan de mantenimiento y teniendo en cuenta la vida útil, desgaste, costos por mantenimiento, dadas las condiciones operativas del equipo que por su antigüedad la consecución de repuestos es compleja y se deben realizar adaptaciones para su funcionamiento.

LOGROS 2013

Adicionalmente recibió la máxima calificación de riesgo asignada por la firma Fitch Ratings Colombia para la deuda de largo plazo de AAA y la calificación de corto plazo en F1+con perspectiva estable.





Estados financieros

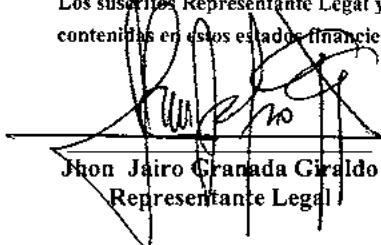
CENTRAL HIDROÉLECTRICA DE CALDAS S.A. E.S.P.

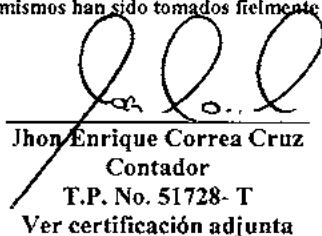
**ESTADOS DE ACTIVIDAD FINANCIERA, ECONÓMICA, SOCIAL Y AMBIENTAL
POR LOS PERIODOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2013 Y 2012
(En millones de pesos colombianos, excepto la utilidad neta por acción)**

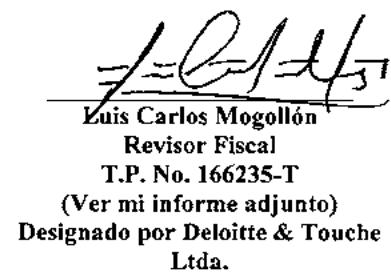
	2013	2012
INGRESOS NETOS OPERACIONALES (Nota 20)	\$ 473.824	\$ 489.917
COSTO DE VENTAS (Nota 21)	<u>(308.890)</u>	<u>(341.360)</u>
UTILIDAD BRUTA	<u>164.934</u>	<u>148.557</u>
GASTOS OPERACIONALES (Nota 22)		
Gastos generales	(19.766)	(31.514)
Contribuciones imputadas	(13.912)	(11.065)
Sueldos y salarios	(13.462)	(13.357)
Impuestos, contribuciones y tasas	(7.364)	(8.892)
Contribuciones efectivas	(3.223)	(1.766)
Aportes sobre la nómina	(185)	(383)
Provisiones, amortizaciones y depreciaciones	<u>(3.820)</u>	<u>(7.810)</u>
Total gastos operacionales	<u>(61.732)</u>	<u>(74.787)</u>
UTILIDAD OPERACIONAL	103.202	73.770
INGRESOS NO OPERACIONALES (Nota 23)	17.710	36.657
GASTOS NO OPERACIONALES (Nota 24)	<u>(5.970)</u>	<u>(10.976)</u>
	<u>114.942</u>	<u>99.451</u>
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO SOBRE LA RENTA Y CREE		
PROVISIÓN PARA IMPUESTO DE RENTA Y CREE (Nota 14)		
Renta y CREE	(36.395)	(28.005)
Diferido	<u>(2.194)</u>	<u>(4.698)</u>
Total impuestos	<u>(38.589)</u>	<u>(32.703)</u>
UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO	<u>\$ 76.353</u>	<u>\$ 66.748</u>
UTILIDAD NETA POR ACCION	<u>\$ 5.317</u>	<u>\$ 4.648</u>

Las notas adjuntas son parte integral de los estados financieros

Los suscritos Representante Legal y Contador Público, certificamos que hemos verificado previamente las afirmaciones contenidas en estos estados financieros y que los mismos han sido tomados fielmente de los libros de contabilidad.


Jhon Jairo Granada Giraldo
Representante Legal


Jhon Enrique Correa Cruz
Contador
T.P. No. 51728- T
Ver certificación adjunta


Luis Carlos Mogollón
Revisor Fiscal
T.P. No. 166235-T
(Ver mi informe adjunto)
Designado por Deloitte & Touche
Ltda.

Informe de
Sostenibilidad 2013

CENTRAL HIDROÉLECTRICA DE CALDAS S.A. E.S.P.

BALANCES GENERALES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013 y 2012
(En millones de pesos colombianos)

ACTIVO	2013	2012	PASIVO Y PATRIMONIO	2013	2012
ACTIVO CORRIENTE:			PASIVO CORRIENTE:		
Disponibles (Nota 3)	\$ 22.760	\$ 21.553	Obligaciones financieras (Nota 11)	\$ 110	\$ 103
Inversiones (Nota 4)	56	1.110			
Total efectivo y equivalentes de efectivo	22.816	22.663	Proveedores (Nota 12)	35.252	31.707
Deudores:			Vinculados económicos (Nota 6)	4.030	4.694
Cientes - Neto (Nota 5)	73.840	66.039	Total proveedores	39.282	36.401
Casa matriz y vinculados económicos (Nota 6)	3.459	7.745			
Varios (Nota 5)	19.559	32.133	Cuentas por pagar (Nota 13)	21.712	14.745
Total deudores	96.858	105.917	Impuestos, gravámenes y tasas (Nota 14)	19.375	15.898
Inventarios - Neto (Nota 7)	18.712	23.137	Obligaciones laborales (Nota 15)	5.159	4.848
Gastos pagados por anticipado	4.717	4.346	Pasivos estimados y provisiones (Nota 16)	2.463	-
Total activo corriente	143.103	156.063	Total pasivo corriente	88.101	71.995
INVERSIONES (Nota 4)	3.282	4.620	OBLIGACIONES FINANCIERAS (Nota 11)	375	486
DEUDORES (Nota 5)	14.010	3.857	IMPUESTOS, GRAVÁMENES Y TASAS (Nota 14)	-	4.689
DIFERIDOS (Nota 9)	4.623	6.040	OBLIGACIONES LABORALES (Nota 15)	94.451	91.591
OTROS ACTIVOS (Nota 9)	91.164	107.515	PASIVOS ESTIMADOS Y PROVISIONES (Nota 16)	8.206	16.165
PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO - NETO (Nota 8)	364.199	320.803	DIFERIDOS (Nota 17)	21.381	20.603
VALORIZACIONES (Nota 10)	430.613	428.828	Total pasivo	212.514	205.529
Total activo no corriente	907.891	871.663			
TOTAL ACTIVO	\$ 1.050.994	\$ 1.027.726	PATRIMONIO: (Nota 18)		
CUENTAS DE ORDEN: (Nota 19)			Capital social	14.362	14.362
DEUDORAS	\$ 819.873	\$ 763.247	Superávit de capital	246.638	246.638
ACREEDORAS POR CONTRA	\$ 611.677	\$ 622.211	Reservas	56.926	52.033
			Revalorización del patrimonio	93.198	93.198
			Utilidad neta del ejercicio	76.353	66.748
			Resultados de ejercicios anteriores	(80.615)	(80.615)
			Superávit por donaciones	1.005	1.005
			Superávit por valorizaciones (Nota 10)	430.613	428.828
			Total patrimonio	838.480	822.197
			TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	\$ 1.050.994	\$ 1.027.726
			CUENTAS DE ORDEN: (Nota 19)		
			ACREEDORAS	\$ 611.677	\$ 622.211
			DEUDORAS POR CONTRA	\$ 819.873	\$ 763.247

Las notas adjuntas son parte integral de los estados financieros

Los suscritos Representante Legal y Contador Público, certificamos que hemos verificado previamente las afirmaciones contenidas en estos estados financieros y que los mismos han sido tomados fielmente de los libros de contabilidad.

Jhon Jairo Granada Giraldo
Representante Legal

Jhon Enrique Correa Cruz
Contador
T.P. No. 51728- T
Ver certificación adjunta

Luis Carlos Mogollón
Revisor Fiscal
T.P. No. 166235-T
(Ver mi informe adjunto)
Designado por Deloitte & Touche Ltda.



CENTRAL HIDROÉLECTRICA DE CALDAS S.A. E.S.P.

ESTADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO
POR LOS AÑOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2013 Y 2012
(En millones de pesos colombianos)

	Reservas (Nota 18)											Total	
	Capital social	Superávit de capital	Obligatorias		Voluntarias			Revalorización del patrimonio	Utilidad neta del ejercicio	Resultados de ejercicios anteriores	Superávit por donaciones		Superávit por valorizaciones
			Legal	Por disposiciones fiscales	Ocasionales	Total							
Saldos al 1 de enero de 2012	\$ 14.362	\$ 246.638	\$ 7.200	\$ 42.263	\$ 4.085	\$ 53.548	\$ 93.198	\$ 68.455	\$ (80.615)	\$ 1.005	\$ 376.612	\$ 773.203	
Apropiaciones	-	-	-	-	3	3	-	(3)	-	-	-	-	
Liberación de reservas	-	-	-	(1.518)	-	(1.518)	-	1.518	-	-	-	-	
Dividendos decretados en efectivo	-	-	-	-	-	-	-	(69.970)	-	-	-	(69.970)	
Utilidad neta del año	-	-	-	-	-	-	-	66.748	-	-	-	66.748	
Aumento en valorizaciones	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	52.216	52.216	
Aumento de valorizaciones	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Saldos al 31 de diciembre de 2012	14.362	246.638	7.200	40.745	4.088	52.033	93.198	66.748	(80.615)	1.005	428.828	822.197	
Liberación de reservas	-	-	-	(4.243)	-	(4.243)	-	4.243	-	-	-	-	
Apropiaciones	-	-	-	9.131	5	9.136	-	(9.136)	-	-	-	-	
Dividendos decretados	-	-	-	-	-	-	-	(61.855)	-	-	-	(61.855)	
Utilidad neta del año	-	-	-	-	-	-	-	76.353	-	-	-	76.353	
Aumento de valorizaciones	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.785	1.785	
Saldos al 31 de diciembre de 2013	\$ 14.362	\$ 246.638	\$ 7.200	\$ 45.633	\$ 4.093	\$ 56.926	\$ 93.198	\$ 76.353	\$ (80.615)	\$ 1.005	\$ 430.613	\$ 838.480	

Las notas adjuntas son parte integral de los estados financieros

Los suscritos Representante Legal y Contador Público, certificamos que hemos verificado previamente las afirmaciones contenidas en estos estados financieros y que los mismos han sido tomados fielmente de los libros de contabilidad.

Jhon Jairo Granada Giraldo
Representante Legal

Jhon Enrique Correa Cruz
Contador
T.P. No. 51728-T
Ver certificación adjunta

Luis Carlos Mogollón
Revisor Fiscal
T.P. No. 166235-T
(Ver mi informe adjunto)
Designado por Deloitte & Touche
Ltda.

Informe de
Sostenibilidad 2013

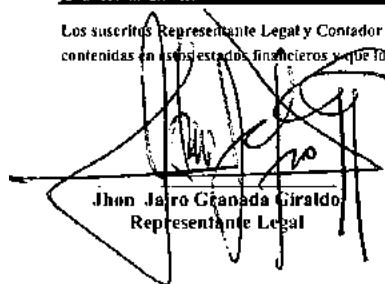
CENTRAL HIDROÉLECTRICA DE CALDAS S.A. E.S.P.

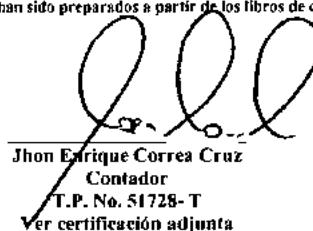
**ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO
POR LOS AÑOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2013 y 2012
(En millones de pesos colombianos)**

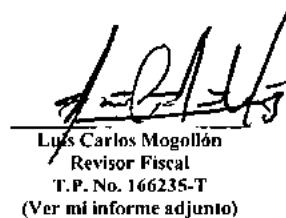
	2013	2012
FLUJOS DE EFECTIVO DE ACTIVIDADES DE OPERACION:		
Utilidad neta del ejercicio	\$ 76.353	\$ 66.748
Ajustes para conciliar la utilidad neta con el efectivo neto provisto por (usado en) las operaciones:		
Provisión para deudas de dudoso recaudo	503	5.042
Recuperación de cuentas de dudoso recaudo	-	(3.015)
Provisión (recuperación) de inventarios	-	54
Recuperación provisión de inversiones	(7)	-
Depreciación	23.425	23.611
Amortización de cargos diferidos	865	963
Amortización del pasivo pensional	12.501	3.484
Impuesto de renta diferido	2.193	4.696
Pérdida neta en venta y/o retiro de propiedad, planta y equipo	721	834
Provisión por desvalorización de propiedad, planta y equipo	1.547	-
Cambios en los activos y pasivos operacionales, netos		
Deudores	21.330	(2.334)
Inventarios	4.425	(5.267)
Gastos pagados por anticipado	(371)	(955)
Proveedores	2.881	(268)
Cuentas por pagar	6.967	(9.539)
Impuestos, gravámenes y tasas	(24.139)	(6.872)
Obligaciones laborales	(9.330)	1.057
Pasivos estimados y provisiones	(5.496)	4.871
Impuesto diferido	(1.415)	(1.729)
	(5.148)	(21.036)
EFFECTIVO NETO PROVISTO POR ACTIVIDADES DE OPERACION	<u>112.953</u>	<u>81.381</u>
FLUJOS DE EFECTIVO DE ACTIVIDADES DE INVERSION:		
Compras de propiedad, planta y equipo	(69.153)	(48.557)
Disminución (aumento) en otros activos	16.351	(10.975)
Venta de propiedad, planta y equipo	64	-
Diferidos	551	2.968
Retiro de inversiones	1.345	-
EFFECTIVO NETO UTILIZADO EN ACTIVIDADES DE INVERSION	<u>(50.842)</u>	<u>(56.564)</u>
FLUJOS DE EFECTIVO DE ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO:		
Disminución en obligaciones financieras	(103)	(97)
Pago de dividendos	(61.855)	(69.970)
EFFECTIVO NETO UTILIZADO EN ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO	<u>(61.958)</u>	<u>(70.067)</u>
AUMENTO (DISMINUCION) NETO DE EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO	153	(45.250)
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO:		
AL INICIO DEL AÑO	<u>22.663</u>	<u>67.913</u>
AL FINAL DEL AÑO	<u>\$ 22.816</u>	<u>\$ 22.663</u>

Las notas adjuntas son parte integral de los estados financieros

Los suscritos Representante Legal y Contador Público, certificamos que hemos verificado previamente las afirmaciones contenidas en estos estados financieros y que los mismos han sido preparados a partir de los libros de contabilidad.


Jhon Jairo Granada Giraldo
Representante Legal


Jhon Enrique Correa Cruz
Contador
T.P. No. 51728-T
Ver certificación adjunta


Luis Carlos Mogollón
Revisor Fiscal
T.P. No. 166235-T
(Ver mi informe adjunto)

Designado por Deloitte & Touche Ltda.



1. OPERACIONES Y RESUMEN DE LAS PRINCIPALES POLÍTICAS CONTABLES

OPERACIONES • La Central Hidroeléctrica de Caldas S.A. E.S.P., es una empresa de servicios públicos fundada en febrero de 1944 como sociedad limitada, transformada en anónima en junio de 1963 y reformados totalmente sus estatutos en septiembre de 1973. La última reforma parcial de estatutos se hizo el 23 de abril de 1996 y en junio 10 de 1996 se efectuó una reforma total de estatutos, en virtud de la cual la sociedad girará bajo la razón social de CENTRAL HIDROELÉCTRICA DE CALDAS S.A. E.S.P. CHEC, y para todos los efectos podrá utilizar la sigla “CHEC S.A. E.S.P.”

CHEC S.A. E.S.P., Es una sociedad anónima comercial de nacionalidad colombiana, del orden nacional, clasificada como empresa de servicios públicos mixta, con autonomía administrativa, patrimonial y presupuestal, sometida al régimen general aplicable a las empresas de servicios públicos domiciliarios y a las normas especiales que rigen las empresas del sector eléctrico. De conformidad con su constitución la duración de la sociedad será indefinida.

La sociedad tiene por objeto la prestación de servicios públicos esenciales de energía, principalmente la explotación de plantas generadoras de energía eléctrica, líneas de transmisión y subtransmisión, redes de distribución. La compra, venta y distribución de energía eléctrica; la construcción o adquisición de centrales generadoras de energía eléctrica, subestaciones, líneas de transmisión, redes de distribución y en general, toda clase de instalaciones relacionadas con la producción, compra y venta de energía eléctrica; comercializar, importar, transportar, distribuir y vender energía eléctrica.

POLÍTICAS CONTABLES

Los estados financieros de la Compañía han sido preparados de acuerdo con los principios

de contabilidad generalmente aceptados en Colombia, aplicando el marco conceptual de la contabilidad pública y la normatividad e instructivos emanados de la Contaduría General de la Nación. Ciertos principios de contabilidad aplicados por la Compañía que están de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia, podrían no estar de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados en otros países. Algunas de estas políticas se describen a continuación:

- a. Unidad monetaria: La unidad monetaria utilizada por la Compañía es el peso colombiano COP.
- b. Período contable: La Compañía tiene definido por estatutos efectuar un corte de sus cuentas, preparar y difundir estados financieros de propósito general una vez al año, al 31 de diciembre.
- c. Importancia relativa o materialidad: El reconocimiento y presentación de los hechos económicos se hace de acuerdo con su importancia relativa.

Un hecho económico es material cuando por su naturaleza o cuantía, su conocimiento o desconocimiento, teniendo en cuenta las circunstancias, puede alterar significativamente las decisiones económicas de los usuarios de la información. Al preparar los estados financieros, incluidas sus notas, la importancia relativa para propósitos de presentación, se determinó sobre una base del 5% aplicada al activo corriente y no corriente, al pasivo corriente y no corriente, al patrimonio, a los resultados del ejercicio, y a cada cuenta a nivel de mayor general individualmente considerada.

De igual forma, se analizan y verifican los saldos de las subcuentas “otros”, cuando estos superan el 5% del valor total de la cuenta respectiva y se revelan en estas notas; de acuerdo a lo establecido en el inciso segundo del numeral 1.2.1, del instructivo número 020 de diciembre 14 de 2012 de la Contaduría General de la Nación.

- d. Reconocimiento de ingresos: para la contabilización de los ingresos por venta de energía se tiene presente el período facturado. Los valores son determinados mediante la diferencia de lecturas de los medidores de energía, para los usuarios del área de cobertura del sistema de la Compañía.

Al fin de cada mes se estima el valor de “la energía consumida por facturar” y se registra como ingresos del período respectivo contra cuentas por cobrar a usuarios.

El 21 de diciembre de 2007, la CREG expide la resolución 119, la cual tiene como objeto, “establecer la fórmula tarifaria general que deberán aplicar los Comercializadores Minoristas en el Sistema Interconectado Nacional, para calcular los Costos Máximos de Prestación del Servicio de Energía Eléctrica y las tarifas aplicables a los usuarios finales regulados”.

La fórmula tarifaria aprobada en la anterior resolución, se empezó a aplicar a partir del mes de febrero de 2008.

En el año 2009, la CREG expide la Resolución 109 y 170, en las cuales se aprobó el costo anual por el uso de los Activos del Nivel de Tensión 4 y los cargos máximos de los niveles de tensión 3, 2 y 1 de los activos operados por la Compañía, en el Sistema de Transmisión Regional (STR) y en el Sistema de Distribución Local (SDL). Se dio aplicación a estas resoluciones a partir del mes de enero de 2010, modificando en la fórmula tarifaria, el componente de distribución.

En septiembre de 2010, se da aplicación a la resolución CREG 097 de 2008, en sus numerales 6.4 y 10.3 del anexo general y al artículo cinco de la Resolución CREG 051 de 2010, respecto a la actualización anual de los gastos AOM reconocidos en los cargos aprobados al operador de red y los nuevos cargos máximos de distribución. Con esta aplicación se modifica el componente de distribución de la fórmula tarifaria, para los años siguientes.

tes, la actualización anual de los gastos AOM reconocidos en los cargos aprobados se realiza a partir del mes de mayo.

A partir del mes de octubre de 2011, se incluye en el componente de distribución de la fórmula tarifaria, el incentivo por variación trimestral de la calidad para el OR j, definido en la Resolución 097 de 2008 en el capítulo 6 Numerales 6.5.2, 6.5.3 y 6.5.4.

e. Inversiones: Las inversiones se clasifican y contabilizan de la siguiente manera:

- Inversiones para administración de liquidez, corresponden a aquellos recursos colocados en títulos valores de renta fija o variable, con el propósito de manejar las disponibilidades de recursos.
- Inversiones con fines de política de renta fija, están constituidas por los títulos valores de rentabilidad pre-determinada. Se incluyen aquellas que por iniciativa de la entidad, se mantienen hasta el vencimiento.
- Inversiones patrimoniales, corresponden a recursos colocados en títulos valores de renta variable, constituidos por cuotas o partes de interés social, acciones o aportes, en entes públicos o privados, los cuales representan derechos de propiedad. Estas inversiones pueden permitirle o no, al ente inversor, controlar o ejercer influencia importante en las decisiones del ente emisor, igualmente incluye los aportes y participaciones en entidades descentralizadas del gobierno.
- Las inversiones negociables de renta fija son registradas al costo y se valoran mediante la causación de rendimientos; las negociables de renta variable y las permanentes de no controlantes se valoran al costo más valorizaciones.

f. Provisión para deudores: representa la provisión por deterioro de cartera de energía, calculada de acuerdo a su nivel de riesgo con el sistema de cascada (Consiste en determinar un porcentaje de irrecuperabilidad y aplicarlo a los rangos de cartera por edades, excepto a los rangos de edades de 30 y 60 días, que se sigue considerando cartera corriente); y de forma parcial para otros conceptos, en función de su cobrabilidad y prescripción.

g. Inventarios: Los inventarios comprenden principalmente repuestos, materiales y equipos para la construcción y el mantenimiento de las redes y plantas, los cuales han sido valorados al costo promedio ponderado y se presentan al costo o su valor de neto de realización, el menor. Los bienes muebles en bodega comprenden todos los activos fijos para la prestación de servicio y valorados al costo histórico y registrando en dicha cuenta las entregas y retiros de elementos del servicio.

h. Diferidos: Gastos pagados por anticipado • Comprenden principalmente pagos efectuados anticipadamente por seguros, intereses y mantenimiento, los cuales se amortizan de acuerdo al período pagado y en el mes en que se reciben los servicios.

Cargos diferidos: Comprenden estudios y proyectos, los cuales se amortizan de acuerdo con los estudios de factibilidad para su recuperación, los períodos estimados de consumo de los bienes o servicios, o la vigencia de los respectivos contratos, según corresponda. Así mismo incluye los saldos débito por impuesto diferido generado por las diferencias temporales existentes entre lo contable y lo fiscal. Para el año 2013, principalmente el saldo de esta cuenta, corresponde al reconocimiento del impuesto diferido.

i. Propiedad, planta y equipo • Neto • La propiedad, planta y equipo se contabiliza al costo, el cual está compuesto por:

- Los costos incurridos durante su construcción, incluyendo los gastos financieros por la deuda a largo plazo hasta el momento de su activación.
- El costo de los bienes adquiridos, según las facturas de los proveedores.
- El valor en moneda extranjera, convertido a la tasa de cambio vigente en la fecha de presentación de la factura del proveedor extranjero.
- El valor de los ajustes integrales por inflación hasta el 31 de diciembre de 2001.
- La depreciación se calcula por el método de línea recta, según la vida útil probable definida por el Plan General de la Contabilidad Pública.

Clasificación para vidas útiles (años)	Vida útil contable
Edificios	50
Alumbrado público y equipo de distribución	25
Mobiliario y equipo de oficina	10
Equipo de computación	5
Vehículos	10
Equipo de comunicación	10
Herramientas	10
Maquinaria y equipos	15

- Los gastos de reparación y mantenimiento se cargan a resultados a medida en que se incurren.
- Las adiciones al activo se deprecian a partir del mes siguiente de su registro.
- Las construcciones en curso comprenden aquellas obras que no se han activado por encontrarse en proceso de construcción.



j. Valorizaciones (desvalorizaciones): Corresponden a las valorizaciones relativas a la Propiedad, Planta y Equipo originadas al confrontar el valor neto en libros y el valor del avalúo técnicamente determinado; cuando este último es mayor, la diferencia se registra en cuentas separadas dentro del activo como valorizaciones; cuando es menor, se genera una desvalorización la cual se registra directamente en el estado de resultados como un gasto del período. También hace referencia a la valorización de inversiones correspondiente a la diferencia entre el valor en bolsa o intrínseco y su costo ajustado por inflación. Para el caso de las inversiones permanentes en no controlantes, cuando el valor de realización es inferior al costo en libros, la diferencia disminuye la valorización hasta su monto y en el evento de ser mayor, este exceso constituye una desvalorización, sin perjuicio que el saldo neto sea de naturaleza contraria.

Las valorizaciones se realizan cada tres años a partir de la última realizada.

Durante el 2013 no se realizaron valorizaciones a los activos fijos, en razón a que ya se habían valorado en 2011. La próxima valorización se debe realizar en 2014, salvo que se observen situaciones de mercado que indiquen que los valores reconocidos puedan tener cambios significativos.

k. Obligaciones laborales: corresponde a las obligaciones que la empresa tiene por concepto de las prestaciones legales y extralegales con sus empleados, originadas en virtud de las normas laborales actuales y a la convención colectiva de trabajo vigente a diciembre de 2013.

l. Provisión para impuesto de renta: la Compañía determina la provisión para impuesto sobre la renta y complementarios y el impuesto sobre la renta para la equidad (CREE) con base en renta líquida, atendiendo las disposiciones tributarias que determinan la liquidación de estos impuestos; además, registra como impuesto de renta diferido el efecto de

las diferencias temporales entre libros e impuestos en el tratamiento de ciertas partidas, siempre que exista una expectativa razonable de que tales diferencias se revertirán.

m. Impuesto al patrimonio y su sobretasa: de acuerdo con lo establecido por la Ley que regula los principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia y las alternativas de registro contable allí establecidas, la Compañía optó por registrar este impuesto contra la cuenta 324502, revalorización del patrimonio.

n. Pensiones de jubilación, cálculo actuarial: representa el pasivo pensional estimado por pensiones de jubilación que comprende el pasivo de los jubilados de la empresa, jubilados con pensión compartida, los empleados jubilados por otras entidades que le cobran la cuota parte a la empresa, las sustitutas de jubilados que perciben sustitución de pensión y las sustitutas con pensión compartida con otras entidades y el servicio de energía.

De la misma forma, se incluyen en el cálculo actuarial pensional los valores actuariales por servicio de energía y educación para los jubilados y/o pensionados con este derecho, de acuerdo a la convención colectiva de trabajo vigente a diciembre de 2013.

Anualmente, al cierre del ejercicio contable se realiza la actualización de los cálculos actuariales por parte de un actuario, con el fin de ajustar el pasivo pensional a dicho valor. Este ajuste se realiza con cargo a los resultados del ejercicio.

El cálculo actuarial representa el valor presente de todas las mesadas futuras (pensiones y cuotas partes) y el valor presente del gasto por servicio de energía para los jubilados y/o pensionados, que la Compañía deberá hacer a favor de las personas que hayan adquirido este derecho de conformidad con las normas legales vigentes.

Para los trabajadores cubiertos con el nuevo

régimen de seguridad social (Ley 100 de 1993), la Compañía cubre su obligación de pensiones a través del pago de aportes a los fondos de pensiones en los términos y con las condiciones contempladas en dicha Ley.

o. Divisas: las transacciones y saldos en moneda extranjera se convierten a pesos colombianos a la tasa representativa del mercado, certificada por la Superintendencia Financiera.

La diferencia en cambio resultante de deudas en moneda extranjera por la adquisición de inventarios y propiedad, planta y equipo se capitaliza en dichos activos hasta que éstos se encuentren en condiciones de enajenación o uso. La diferencia en cambio originada en cuentas por cobrar o por pagar que no se relacione con inventarios o activos fijos, es llevada a resultados.

La tasa de cambio utilizada para ajustar el saldo resultante en dólares de los Estados Unidos al 31 de diciembre de 2013 y 2012 fue de \$1.926,83 (pesos) y \$1.768,23 (pesos) por cada US\$, respectivamente.

p. Utilidad (pérdida) neta por acción: es determinada con base en el promedio ponderado de acciones en circulación durante el ejercicio, las cuales ascendían a 14.361.622 acciones al 31 de diciembre del 2013 y 2012.

q. Equivalentes de efectivo: para propósitos de la presentación en el estado de flujos de efectivo, CHEC S.A. E.S.P., clasifica en el rubro de equivalente de efectivo, inversiones con vencimiento de tres meses o menos contados a partir de la fecha de su emisión inicial.

r. Estimados contables: para la preparación de los estados financieros, de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia, la administración hace estimaciones que afectan los montos de los activos, pasivos, ingresos, costos y gastos reportados durante cada período y el resultado final

puede diferir de estas estimaciones.

- s. Pasivos estimados y provisiones: ciertas condiciones contingentes pueden existir a la fecha que los estados financieros son emitidos, las cuales pueden resultar en una pérdida para la Compañía, pero únicamente serán resueltas en el futuro cuando uno o más hechos sucedan o puedan ocurrir. Tales contingencias son estimadas por la Gerencia y sus asesores legales. La estimación de las contingencias de pérdidas necesariamente envuelve un ejercicio de juicio y es materia de opinión.

En la estimación de contingencia de pérdida en procesos legales que están pendientes contra la CHEC, los asesores legales evalúan entre otros aspectos los méritos de los reclamos, la jurisprudencia de los tribunales al respecto y el estado actual de los procesos.

Si la evaluación de la contingencia indica que es probable que una pérdida material ocurra y el monto del pasivo puede ser estimado, entonces es registrado en los estados financieros. Si la evaluación indica que una pérdida potencial no es probable pero es incierto el resultado o es probable pero no puede ser estimado el monto de la pérdida, entonces la naturaleza de la contingencia es revelada en nota a los estados financieros con una estimación del rango probable de pérdida. Contingencias de pérdida estimadas como remotas generalmente no son reveladas.

- t. Cuentas de orden: se registran bajo cuentas de orden los compromisos pendientes de formalizar y los derechos o responsabilidades contingentes, tales como los créditos a favor no utilizados y las diferencias existentes entre las cuentas de naturaleza débito y crédito, según la contabilidad, y las de igual naturaleza utilizadas para propósitos de declaraciones tributarias.



- u. Convergencia a normas internacionales de

información financiera. las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), IFRS por sus siglas en inglés, son un conjunto de estándares e interpretaciones de carácter técnico, aprobadas, emitidas y publicadas por el Consejo de Normas Internacionales de Información Financiera, IASB por sus siglas en inglés. En ellas se establecen los criterios para el reconocimiento, valuación, presentación y revelación de la información financiera.

Estas normas buscan la estandarización del lenguaje financiero global, con una mayor consistencia en las políticas contables y comparabilidad de la información financiera de las empresas.

La Empresa emprendió el proyecto de adopción de las NIIF desde el año 2009, para responder a la estrategia de crecimiento y facilitar el acceso a los mercados internacionales de capitales.

De conformidad con lo previsto en la Ley 1314 de 2009, el Decreto Reglamentario 2784 de diciembre de 2012 y el Decreto 3024 de 2013; la Empresa pertenece al Grupo 1 de preparadores de la información financiera y por consiguiente, presentó a las autoridades que ejercen supervisión sobre la Empresa el plan de implementación NIIF e informes de avances del año 2013, acorde con los requerimientos de información establecidos en las diferentes Resoluciones.

En diciembre del 2013, la Contaduría General de la Nación expidió la Resolución 743 mediante la cual se incorpora en el Régimen de Contabilidad Pública, el marco normativo dispuesto en el anexo del Decreto Nacional 2784 de 2012 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia con el cual se adoptan oficialmente los estándares internacionales de información financiera en Colombia.

- v. Reclasificaciones: ciertas cifras incluidas en los estados financieros al 31 de diciembre de 2012 fueron reclasificadas para conformarlas a la presentación de los estados financieros correspondien-

tes al 31 de diciembre de 2013.

2. CAMBIOS CONTABLES

- a) Cálculo actuarial: para el año 2013, dentro del cálculo actuarial de pensiones, se incluyen los valores actuariales por servicio de energía y educación a los pensionados de la compañía; en razón a que estos conceptos hacen parte de las obligaciones pensionales actuariales por \$5.902. El cálculo actuarial pensional de la compañía, se encuentra amortizado en un 100% a diciembre 31 de 2013.

De igual forma se realizó una estimación del pasivo por prima de antigüedad, para aquellos empleados que a 31 de diciembre de 2013, llevan menos de cinco (5) años de servicio y se espera obtengan el beneficio.

- b) Provisión de inventarios: en 2013, la Compañía no registró provisión de inventarios, los castigos se llevaron directamente a resultados. Hasta 2012, contaba con una provisión para protección de inventarios, la cual se ajustó en 2013.
- c) Cargos por confiabilidad: para la vigencia de 2013 se cambió la metodología de registro de los costos por este concepto ya no se registran como costo, se registran como un menor valor del ingreso, neteando el costo e ingresos en una misma cuenta.

3. DISPONIBLE

	2013	2012
Caja menor	\$ 124	\$ 171
Caja general	3	5
Bancos nacionales – cuentas de ahorro	15,062	14,902
Bancos nacionales – cuentas corrientes	7,571	6,475
Total	\$ 22,760	\$ 21,553

No existen restricciones sobre los saldos del disponible al 31 de diciembre de 2013 y 2012.

No existen saldos en bancos del exterior.

La Compañía posee una política de caja dentro de presupuesto de efectivo y las proyecciones financieras, que consiste en mantener sólo la caja necesaria para su operación, calculada en 15 días.

Las partidas conciliatorias en libros a diciembre 31 de 2013, son de \$7.682, de los cuales \$5.558 corresponde a diciembre de 2013. La mayor parte de las partidas conciliatorias, se ajustan en el mes de enero de 2014, cuando se ingresen los reportes de recaudos.

El valor de las partidas conciliatorias de acuerdo a su antigüedad, al 31 de diciembre de 2013 es:

Antigüedad	Débitos	Créditos
Partidas año 2011	\$ 22	.
Partidas año 2012	66	344
Mayor a 180 (2013)	192	338
90 a 180 (2013)	105	397
61 a 90 (2013)	47	118
31 a 60 (2013)	287	238
Menor a 30 (2013)	2,221	3,306
Total	\$ 2,941	\$ 4,741

4. INVERSIONES

	2013	2012
Inversiones de corto plazo		
Derechos en fondos de valores (a)	\$ 56	\$ 1,110
Inversiones de largo plazo		
Inversiones patrimoniales	3,286	4,632
Provisión	(4)	(12)
Total de largo plazo (b)	\$ 3,282	\$ 4,620

- Inversiones de renta variable: derechos en fondos de valores: Las Inversiones de renta variable al 31 de diciembre, comprende los recursos en fondos comunes de entidades fiduciarias.
- Las inversiones patrimoniales al 31 de diciembre, comprenden:

Isagen S.A. E.S.P.	\$ 3,098	\$ 3,098
Sociedad Hotelera de Caldas S.A.	21	21
Electrificadora del Caribe S.A. E.S.P.	67	67
Gensa S.A. E.S.P.	14	14
	2013	2012
Hidroeléctrica Pescadero Ituango S.A.	86	86
EPM Ituango S.A. E.S.P. (1)	.	1.346
Provisión protección inversiones (2)	(4)	(12)
Total (3)	\$ 3,282	\$ 4,620

El valor de las inversiones de EPM Ituango S.A. E.S.P., fue reintegrado a la empresa en el mes de diciembre de 2013, debido a la liquidación de esta compañía.

- El valor de la provisión para protección de inversiones, corresponde a la provisión por desvalorización de las acciones de Gensa S.A. E.S.P. La liberación de la provisión por \$8, se debe al aumento en el valor intrínseco de la acción de dicha compañía.
- La participación máxima de la empresa, en donde se tienen inversiones patrimoniales, es del 1.18%, correspondiente a la participación en la Sociedad Hotelera de Caldas S.A.

5. DEUDORES CLIENTES

Servicios de energía	\$	44,863	\$	42,502
Energía consumida por facturar (a)		29,313		31,269
Otros servicios de energía (b)		1,233		5,091
Total servicios de energía		75,409		78,862
Anticipos y avances (c)		11,291		5,482
Depósitos entregados (d)		303		240
Deudores varios (e)		27,953		30,269
Deudas de difícil cobro (f)		57,284		57,524
Subtotal		172,240		172,377
Provisión deudores (g)		(61,372)		(62,603)
Total	\$	110,868	\$	109,774
Porción corriente		96,858		105,917
Porción no corriente	\$	14,010	\$	3,857

- a). Este valor incluye la estimación técnica de energía consumida no facturada al 31 de diciembre de 2013, la cual se registra contra la cuenta de ingreso por ventas de energía. Esta cuenta es la causación de los ingresos no percibidos efectivamente, pero que son parte de la actividad operacional del período contable 2013.
- b). La cuenta de otros servicios de energía, incluye conceptos cómo: Pre pago por garantías en transacciones de energía ante XM por \$532; cuentas por cobrar a EDEQ S.A. E.S.P., en desarrollo del contrato de mandato por \$102, y otras cuentas por cobrar a contratista por suministro de materiales en desarrollo de obras de construcción.
- c). Los anticipos y avances a diciembre, son los siguientes:

	2013	2012
Biomax S.A. (1)	\$ 6,999	\$.
XM S.A. E.S.P (2)	23	23
Federación Nacional de Cafeteros (4)	3,358	4,264
Corporación Autónoma Regional de Caldas (3)	449	845
Municipio de Villamaría	.	200
Unión Eléctrica	311	.
Otros	151	150
Total	\$ 11,291	\$ 5,482

(1) Corresponde al anticipo entregado a la empresa Biomax S.A., en razón del esquema comercial de suministro y disponibilidad de combustible líquido para la operación de la planta térmica de Termodorada.

(2) Anticipo financiero para XM S.A. E.S.P como requisito exigido por el MEM
• Mercado de Energía Mayorista y Unión Eléctrica para suministro de ma-

teriales.

- (3) Conforme a la Ley 99 de 1993, la Empresa entregó un anticipo a Corporación Autónoma Regional de Caldas.
- (4) Desde el año 2010, la Empresa firmó el convenio con la Federación Nacional de Cafeteros con el objetivo de realizar la electrificación rural, proyecto que se denominó CHEC ilumina el campo, en el momento de la firma del convenio realizo el desembolso de un anticipo para la ejecución del proyecto, el cual se amortiza con la facturación mensual.
- d). Los depósitos entregados, corresponden a:

Convenio XM Expertos• ISA	\$	3	\$	10
Convenio Comité de Cafeteros		290		230
Otros		10		.
Total	\$	303	\$	240

Los depósitos por convenios XM, se generan para respaldar las operaciones de compra y venta de energía por operación comercial a través del administrador del mercado.

Los convenios con el Comité de Cafeteros, corresponde a depósitos entregados en desarrollo del convenio de asociación, colaboración y cofinanciación entre CHEC y la Federación para ejecución del proyecto de electrificación rural de los departamentos de Caldas y Risaralda.

e). Los deudores varios corresponden a:

Arrendamientos	\$	1,026	\$	1,115
Créditos a empleados (1)		7,965		8,256
Otros deudores (2)		18,962		20,898
Total	\$	27,953	\$	30,269

(1) Los créditos a empleados se asignan de



acuerdo con lo establecido en la Convención Colectiva de Trabajo vigente a diciembre 31 de 2013.

- (2) La cuenta de otros deudores incluye los saldos por cobrar del programa del Plan de Financiación (PFS), en 2013 por \$15.212 (14.909 en 2012), de los cuales \$8.910 son corrientes y \$6.302 son no corrientes. Se realiza la provisión por edades de la siguiente manera: 50% para la cartera entre 120 y 240 días y 100% para la cartera mayor a 240.

El PFS es un programa de líneas de créditos de electrodomésticos y artículos para uso agrícola, con grandes facilidades de acceso al mismo y dirigido especialmente a usuarios de estrato 1, 2 y 3. La tasa de financiación para los estratos 1, 2 y 3 es del DTF más 13,8% efectiva anual, y los plazos generales de los créditos son de 48 meses. El recaudo se realiza a través de la factura de energía.

También, se incluyen otros conceptos como cuotas partes por cobrar y un saldo de \$17 que corresponde al saldo por cobrar a Sintraelec Caldas por préstamo concedido dentro del marco de la negociación de la Convención Colectiva de Trabajo.

- f). Las deudas de difícil cobro, son las siguientes:

	2013	2012
Servicio de energía	\$ 56,563	\$ 56,969
Procesos concursales	721	555
Total	\$ 57,284	\$ 57,524

En las deudas de difícil cobro, se incluye la cartera en litigio con el Municipio de Manizales, por \$54.357 para los dos años; cartera que se encuentra provisionada en un 100%.

La cartera en proceso concursal, corresponde a la cuentas por cobrar de energía de empresas y/o personas que son declaradas en liquidación obligatoria, o se

encuentran en un concordato o firman un acuerdo de acreedores dentro de la Ley de reestructuración económica. Esta cartera se provisiona en un 100%, considerando que en términos generales las acreencias por servicios públicos son categorizadas como acreencias quirografarias.

- g). La provisión deudores, incluye:

Otras provisiones	(2,537)	(4,658)
Cartera en litigio	(54,357)	(54,357)
Cartera de energía	(4,478)	(3,588)
Total	\$ (61,372)	\$ (62,603)

Para el 2013, se cambió la metodología de provisión de cartera de energía, de un sistema de provisión por edades, a un sistema de provisión por deterioro de acuerdo al riesgo de la misma; con una metodología de cascada.

En 2012, la política de provisión de cartera de energía, toma el 100% sobre la cartera vencida de más de un año y el 50% de la cartera entre 180 y 360 días. Adicionalmente se incorporan criterios de cobrabilidad y prescripción para algunas cuentas producto del análisis y revisión detallada de manera individual por la Administración de la Empresa.

Las otras provisiones disminuyeron gracias al trabajo desarrollado en la depuración de las cuentas por cobrar y de las cuentas por cobrar en el litigio con la Electrificadora del Tolima.

El movimiento de la provisión de cartera entre enero y diciembre es el siguiente:

	2013	2012
Saldo al inicio del año	\$ (62,603)	\$ (71,048)
Castigo de cartera	1,734	13,487
Provisiones	(503)	(5,042)
Saldo al final de año	\$ (61,372)	\$ (62,603)

6. COMPAÑÍAS VINCULADAS

Los saldos de operaciones recíprocas con compañías vinculadas al 31 de diciembre, corresponden a saldos con los siguientes accionistas:

Cuentas por Cobrar			
E.P.M E.S.P.	\$	2,782	\$ 7,051
Municipio de Manizales		5	131
EDEQ S.A. E.S.P.		672	563
Total cuentas por cobrar	\$	3,459	\$ 7,745
Cuentas por Pagar			
E.P.M E.S.P.	\$	4,023	\$ 4,674
Municipio de Manizales		7	8
EDEQ S.A. E.S.P.		•	12
Total cuentas por pagar	\$	4,030	\$ 4,694
Ingresos			
EPM ESP.	\$	32,155	\$ 29,276
EDEQ S.A. E.S.P.		3,650	3,639
Total ingresos	\$	35,715	\$ 32,915
Costos y gastos			
EPM ESP.	\$	21,043	\$ 30,551
EDEQ S.A. E.S.P.		129	165
Municipio de Manizales		1,175	12
Total gastos	\$	22,347	\$ 30,728

7. INVENTARIOS • NETO

Mercancías en existencia (a)	\$ 2,058	\$ 2,458
Elementos y accesorios de energía (b)	15,174	19,408
Inventario en tránsito • Transformadores	121	•
Inventarios en poder de terceros (c)	1,359	1,423
Subtotal	18,712	23,289
	2013	2012
Provisión de inventarios	•	(152)
Total	\$ 18,712	\$ 23,137

- a). Las mercancías en existencia, corresponden principalmente a medidores y otros materiales eléctricos.
- b). La disminución de los inventarios, corresponde básicamente a la descarga de inventario de combustible, ya que se hizo devolución del combustible líquido para la operación de la planta Termomodrada, al contratista Biomax S.A.
- c). Los inventarios en poder de terceros corresponden al proyecto de remodelación de redes. En esta etapa del proyecto, se vienen legalizando por ejecución de los contratos.

8 PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO • NETO

Terrenos	\$ 6,191	\$ 5,814
Semovientes	•	2
Construcciones en curso (a)	60,197	43,364
Maquinaria y equipo en montaje	10,762	8,255
Equipo transporte, tracción y elevación	1,161	•
Bienes muebles en bodega	4,891	3,222
Activos fijos en mantenimiento	814	256
Construcciones y edificaciones (b)	24,372	23,333
Plantas, ductos y túneles (c)	267,060	259,015
Redes, líneas y cables (d)	244,976	212,812
Maquinaria y equipo	10,168	9,759
Equipo médico y científico	947	952
Equipo de oficina	5,163	5,254
Equipo de cómputo y comunicación	44,635	43,616
Flota y equipo de transporte	7,876	6,268
Equipo de comedor	311	311
Subtotal	689,524	622,233
Provisión	(1,547)	(25)
Depreciación (e)	(388,568)	(363,022)
Depreciación diferida (f)	64,790	61,617
Total	\$ 364,199	\$ 320,803

La propiedad, planta y equipo para el 2013 tuvo un incremento de \$43.296, debido a los programas de inversiones desarrollados por la Empresa, comprende principalmente los siguientes conceptos:

- a). En construcciones en curso se tiene un incremento de \$16.833 por la expansión y reposición de redes urbanas de media y baja tensión y al desarrollo de los proyectos de Purnio y Armenia 230 Kv.
- b). Dentro de las construcciones se incluyen las casetas y cerramientos de las subestaciones por \$2.436, para los años 2013 y 2012
- c). En plantas, ductos y túneles se tiene un incremento de \$8.045, y corresponden a obras realizadas en la rehabilitación y modernización de plantas mayores y menores.
- d). En redes, líneas y cables se tiene un incremento en \$32.164 por activación de obras realizadas para el proyecto de expansión cobertura rural, expansión redes urbanas media y baja tensión y construcción línea 33 kv. Rosa • Bosques • Hermosa.
- e). La depreciación total cargada al estado de resultados en 2013, fue de \$23.425. (En 2012 fue de 23.611)
- f). La depreciación diferida, corresponde a aquella tomada para fines tributarios. (Ver Nota 17).

No se tienen restricciones sobre la propiedad, planta y equipo.



9. OTROS ACTIVOS Y DIFERIDOS

	2013	2012
Cargos diferidos (a)	\$ 4,623	\$ 6,040
Reserva financiera actuarial (b)	91,126	\$ 107,478
Derechos en fideicomisos	38	37
Total otros activos	\$ 91,164	\$ 107,515

- a). Los cargos diferidos comprenden el impuesto diferido débito calculado sobre las diferencias temporales generadas en el exceso de la provisión cartera y la provisión por litigios.
- b). La reserva financiera actuarial, corresponde al patrimonio autónomo (PA) constituido en un encargo fiduciario para garantizar los pagos futuros por obligaciones actuariales. La disminución en el encargo fiduciario; se debe a que a partir del enero de 2013 se reintegran de forma mensual del PA, a la caja de la CHEC S.A. E.S.P, los pagos realizados a los pensionados. El cubrimiento del pasivo pensional es del 100% para los dos años.

10. VALORIZACIONES

Inversiones permanentes (a)	\$ 14,419	\$ 10,442
Propiedad, planta y equipo (b)	416,194	418,386
Total	\$ 430,613	\$ 428,828

- a). Las valorizaciones en inversiones permanentes, corresponden al ajuste por diferencia en el valor certificado de las acciones, que se tienen en varias empresas. Las principales, son: Isagen S.A E.S.P, Sociedad Hotelera de Caldas S.A, Electricadora del Caribe S.A E.S.P, entre otras.

- b). Las disminuciones en la valorización de propiedad, planta y equipo durante el año 2013, corresponde a la baja de activos durante el año.

11. OBLIGACIONES FINANCIERAS

	2013	2012
Moneda nacional – Pagaré	\$ 485	\$ 589
IPSE		
Total	\$ 485	\$ 589
Porción corriente	110	103
Porción no corriente	\$ 375	\$ 486

Al 31 de diciembre, CHEC S.A. E.S.P. solo posee una obligación financiera que paga una cuota anual. Esta comprende el préstamo obtenido para financiar proyectos de ensanche, programados a través de las líneas de crédito IPSE

La porción corriente y no corriente de estas obligaciones financieras, tienen los siguientes vencimientos:

Año	Capital	Intereses
2014	\$ 110	\$ 31
2015 • 2017	375	49
Total	\$ 485	\$ 80

Los anteriores valores incluyen capital más interés con base en las cuotas pactadas en el pagaré, la tasa de interés es del 6,5% efectivo anual.

12. PROVEEDORES

Proveedores nacionales	\$ 35,252	\$ 31,707
Vinculados económicos	4,030	4,694
Total (ver nota 6)	\$ 39,282	\$ 36,401

Son obligaciones corrientes en desarrollo de la operación comercial, por transacciones en bolsa, por contratos de largo plazo, por bienes y servicios, aportes al fondo de desarrollo de energía “FOES” y otros conceptos.

13. CUENTAS POR PAGAR

	2013	2012
Acreedores (a)	20,677	13,390
Avances y anticipos recibidos (b)	1,014	1,329
Intereses por pagar	21	26
Total	\$ 21,712	\$ 14,745

Corresponde a las otras cuentas por pagar de la compañía a diciembre 31 de 2013 y 2012, de las cuales se destacan:

- a). Los acreedores comprenden los honorarios, los servicios facturados en el mes de diciembre por conceptos comerciales como los contratos integrales de facturación, recaudo y suspensión; y se incluyen los demás acreedores pendientes de pago a diciembre 31 de 2013 y 2012. En los acreedores se incluye la cuenta 242590 otros acreedores por \$4, y corresponde a compensaciones por calidad del servicio y otros acreedores nacionales, así:

Honorarios	\$ 4,419	\$ 2,731
Servicios	10,200	6,911
Otros acreedores	6,058	3,748
Total	\$ 20,677	\$ 13,390

- b). Los avances y anticipos recibidos, corresponden a los pagos anticipados que se exigen para respaldar contratos de compraventa de energía de largo plazo, dentro de los esquemas de garantías diseñados por CHEC S.A. E.S.P, para garantizar las operaciones en contratos bilaterales.

14. IMPUESTOS, GRAVÁMENES Y TASAS

Las disposiciones fiscales aplicables a la Compañía estipulan que: la tarifa aplicable al impuesto sobre la renta por el año 2013 es del 25%, para el año 2012 la tarifa fue de 33%. La reducción en la tarifa del impuesto sobre la renta para el año 2013 fue dispuesta por la Ley 1607 de diciembre de 2012, en la misma Ley se crea el impuesto sobre la renta para la equidad • CREE con una tarifa del 9%, el cual entró en vigencia a partir del primero de enero de 2013.

La conciliación entre la utilidad antes de impuestos y la renta líquida gravable por el año 2013 y 2012 es la siguiente:

Utilidad antes de impuestos	\$	114,942	\$	99,451
Gastos no deducibles		11,315		9,129
Deducciones fiscales				
100% Salar._prest._discapitados		117		232
Amortización intangibles		1,375		•
Conciliación aportes seguridad social		65		425
		2013		2012
Deducción de cartera		3,377		4,996
ICA efectivamente pagado		3,339		2,678
I.N.C.R. dividendos		426		414
I.N.C.R. indemnizaciones		•		761
Pago litigios civiles, laborales y administrativos.		208		•
Se libera provisión litigios con la DIAN		1,146		•
Utilidad en venta de activos		707		224
Gastos de ejercicios anteriores		554		3,818
Valoración lineal		•		433
Exceso de la depreciación contable		10,073		6,982
Provisiones contables no deducibles		4,716		8,224
Otros				
Renta exenta patrimonio autónomo		2,572		10,976
Ingresos recuperación deducciones BPR		1		•
Renta líquida gravable impuesto de renta		107,013		84,864
Renta gravable impuesto CREE		107,131		•
Provisión renta 25% (33% en 2012)		26,753		28,005
Provisión para impuesto CREE 9%		9,642		•
Impuesto sobre la renta y CREE		36,395		28,005
Impuesto de renta diferido		2,194		4,697
Provisión para impuestos	\$	38,589	\$	32,702

A continuación se detalla la cuenta del activo anticipo de impuestos y contribuciones:

Reten. en la fuente (autoretenCIÓN)	\$	10,405	\$	8,075
Retención en la fuente (terceros)		53		159
Retención en la fuente (CREE)		5,169		•
Saldo a favor impuesto renta año 2012		•		•
Impuesto de industria y comercio		584		661
Total	\$	16,211	\$	8,895

Impuestos diferidos: la Compañía hizo uso del beneficio fiscal de la depreciación flexible, cuyo efecto en su aplicación resultó en un menor valor del pago efectivo del impuesto de renta, que de acuerdo con normas contables se ha registrado como impuesto de renta diferido por pagar. La Compañía amortizará en los próximos años la depreciación registrada para propósitos de impuestos. Para que procediera a la mayor depreciación fiscal, de las utilidades se constituyó una reserva no distribuible equivalente al 70% de la mayor deducción.

Además se han tomado como gastos contables ciertas provisiones no deducibles para efectos fiscales. Para reflejar el efecto en impuesto de renta de estas diferencias entre la utilidad fiscal y comercial, se registró el correspondiente impuesto de renta diferido; así:

	2013	2012		
Provisión de industria y comercio	\$	•	\$	•
Provisión inventarios		•		•
Provisión cartera		(5,864)		(9,406)
Provisión contingencias		1,698		418
Total Provisiones		(4,166)		(8,988)
Tarifa		34%		33%
Total impuesto de renta diferido	\$	(1,416)	\$	(2,966)



Las principales partidas conciliatorias entre patrimonio contable y fiscal, son las siguientes:

Patrimonio contable	\$ 838,480	\$ 822,197
Más:		
Revalorización por mayores valores fiscales	16,388	18,622
Pasivos no aceptados fiscalmente	21,381	21,266
Reservas o provisiones no aceptadas	14,062	45,068
Menos:		
Otras diferencias	589,732	623,817
Patrimonio líquido fiscal	\$ 300,578	\$ 283,336

Impuesto al patrimonio: la Compañía liquidó el impuesto por valor de \$18.754, tomando como base el patrimonio líquido poseído al 1 de enero de 2011 a una tarifa del 1,2% más el 25% de la sobretasa. La declaración se presentó en el mes de mayo de 2012 y su pago se efectuará en ocho cuotas iguales en los meses de mayo y septiembre durante los años 2011 al 2014. El saldo a diciembre 31 de 2013 de \$4.689, corresponde a las cuotas 7 y 8 que se cancelarán en el año 2014.

Reforma tributaria: a continuación se resumen algunas modificaciones al régimen tributario colombiano para los años 2013 y siguientes, introducidas por la Ley 1607 del 26 de diciembre de 2012:

Impuesto sobre la renta y complementarios: se modifica la tarifa sobre la renta gravable de las personas jurídicas al 25% a partir del 1 de enero de 2013.

Impuesto sobre la renta para la equidad CREE: se crea a partir del 1 de enero de 2013 el impuesto sobre la renta para la equidad. Este impuesto se calcula con base a los ingresos brutos obtenidos menos los ingresos no constitutivos de renta, costos, deducciones, rentas exentas y ganancias ocasionales, a una tarifa del 8%. Para los años 2013, 2014 y

2015 la tarifa aplicable será del 9%.

Dentro de la depuración de la base para la liquidación del impuesto CREE no se permite la compensación de la renta del período gravable, con pérdidas fiscales o excesos de renta presuntiva de períodos anteriores.

Exoneración de aportes: se exonera a las personas jurídicas declarantes del impuesto a la renta y complementarios del pago de aportes parafiscales a favor del Servicio Nacional del Aprendizaje (SENA) y del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar • ICBF, correspondientes a los trabajadores que devenguen, individualmente considerados, hasta diez (10) salarios mínimos legales vigentes. Esta exoneración comienza a partir del momento en que se implemente el sistema de retenciones en la fuente para el recaudo del impuesto sobre la renta para la equidad CREE (y en todo caso antes del 1 de julio de 2013).

Normas contables: se establece que únicamente para efectos tributarios las remisiones contenidas en las normas tributarias a las normas contables, continuarán vigentes durante los 4 años siguientes a la entrada en vigencia de las Normas Internacionales de Información Financiera. En consecuencia, durante el tiempo citado, las bases fiscales de las partidas que se incluyan en las declaraciones tributarias continuarán inalteradas. Asimismo, las exigencias de tratamientos contables para el reconocimiento de situaciones fiscales especiales perderán vigencia a partir de la fecha de aplicación del nuevo marco regulatorio contable.

Impuesto por pagar: los impuestos por pagar a diciembre de 2013 y 2012, son los siguientes:

	2013	2012
Retefuente por pagar	\$ 3,552	\$ 2,561
Impuesto predial	4	•
Industria y comercio	2,774	3,368
Impuesto al patrimonio	4,689	4,689

Impuesto de renta CREE	3,663	5,078
IVA por pagar	220	202
Total corrientes	19,375	15,898
Total no corrientes	\$ •	\$ 4,689

15. OBLIGACIONES LABORALES

	2013	2012
Nómina por pagar	\$ 68	\$ 55
Pensiones de jubilación (a)	92,323	89,304
Prestaciones sociales	•	11
Cesantías consolidadas (b)	4,121	3,788
Pensiones por pagar	107	375
Vacaciones y prima de vacaciones	1,902	1,958
Intereses sobre las cesantías	496	455
Prima de antigüedad	593	493
Total	\$ 99,610	\$ 96,439
Porción corriente	5,159	4,848
Porción no corriente	\$ 94,451	\$ 91,591

a). Corresponde al valor del cálculo actuarial pensiones y energía, donde se calculan las obligaciones por pensiones de jubilación en el largo plazo. Este valor se determina con base en el estudio actuarial efectuado por un actuario, e incluye el salario promedio, viáticos y otros conceptos prestacionales.

El aumento en 2013 obedece básicamente a que se incluyó el cálculo actuarial por servicios de energía y por educación, por \$5.902.

El valor de las obligaciones de la Compañía por este concepto a 31 de diciembre de 2013 y 2012 ha sido determinado usando un interés técnico del 4.80% anual para ambos años, de conformidad con las disposiciones legales.

El número de personas cobijadas en estas obligaciones es de 961 y 992 para 2013 y 2012, respectivamente.

El cálculo actuarial pensional y por servicios de energía, se encuentra amortizado en un 100%.

- b). Las cesantías consolidadas, corresponden a las obligaciones por cesantías del personal: Para el año 2013, el saldo de cesantías de régimen retroactivo corresponde a 139 trabajadores por un total de \$2.033 y las anualizadas de \$2.087. Para el año 2012 las cesantías retroactivas son \$2.287 y las anualizadas de \$1.501.

16. PASIVOS ESTIMADOS Y PROVISIONES

Laborales corto plazo	\$ 2,463	\$ •
Laborales largo plazo	• \$	1,234
Contractuales y extracontractuales	8,206	5,857
Fiscales	•	8,686
Reclamación Termodorada	•	388
Total largo plazo	\$ 8,206	\$ 16,165

Corresponde a las provisiones estimadas por la Compañía para cubrir la eventual materialización de riesgos asociados a los litigios de carácter civil, laboral, fiscales y de responsabilidad civil extracontractual en los que la Compañía ha sido involucrada.

La disminución de la provisión por contingencias fiscales, se debe a la conciliación de los procesos fiscales con la DIAN, aprovechando la condición especial de

pago de la reforma tributaria 2012.

17. DIFERIDOS

	2013	2012
Créditos diferidos	\$ 21,381	\$ 20,603

Corresponde al uso que hizo la Compañía, del beneficio fiscal de la depreciación flexible, cuyo efecto en su aplicación resulta en un menor valor del pago efectivo del impuesto de renta que, de acuerdo con normas contables, se registra como impuesto de renta diferido por pagar. La Compañía amortizará en los próximos años la depreciación registrada para propósitos de impuestos. Para que procediera a la mayor depreciación fiscal, de las utilidades se constituyó una reserva no distribuible equivalente al 70% de la mayor deducción.

La base del impuesto diferido, equivale al 33% de la diferencia temporal de la depreciación registrada en la cuenta 169001 (depreciación diferida) por \$64.790 para un total de \$21.381.

18. PATRIMONIO

Capital: el capital autorizado está representado por 14.490.644 acciones con un valor nominal de mil pesos (\$1.000) cada una, de las cuales están suscritas y pagadas 14.361.622 acciones comunes. No se tienen acciones privilegiadas.

Prima en colocación de acciones • Corresponde al valor recibido por la suscripción de acciones en exceso al valor nominal.

Dividendos decretados: la Asamblea General de Accionistas en su reunión ordinaria de marzo de 2013, aprobó un dividendo de \$4.307 por cada acción suscrita y pagada, pagaderos en efectivo, 50% en el mes de junio y 50% en el mes de noviembre de 2013.

Reservas obligatorias

Reserva legal • Las Leyes colombianas requieren que la Compañía reserve cada año el 10% de sus utilidades después de impuestos hasta completar por lo menos el 50% del capital suscrito. La Ley prohíbe la distribución de esta reserva durante la existencia de la Compañía, pero puede ser utilizada para absorber pérdidas.

Reserva para depreciación diferida, artículo 130 del Estatuto Tributario • Está constituida por el 70% de la depreciación solicitada en exceso a partir del año de 1986 para fines tributarios. La reserva no es distribuible, pero podrá disminuirse en años futuros cuando la depreciación fiscal sea menor que la registrada contablemente.



Esta reserva podrá ser capitalizada según lo establecido por el artículo 6 de la Ley 49 de 1990, caso en el cual no constituye renta ni ganancia ocasional para los accionistas y con su capitalización se entiende cumplida la obligación de mantenerla como utilidad no distribuible.

Reservas voluntarias: incluyen las reservas para futuros ensanches y para reposición de activos, las cuales han sido constituidas por disposición de la Asamblea General de Accionistas con fines específicos. Estas reservas no tienen ninguna restricción y se encuentran a disposición de la Asamblea General de Accionistas.

Revalorización del patrimonio: corresponde al ajuste por inflación del patrimonio, aplicado hasta el 31 de diciembre de 2006. Este valor no podrá distribuirse como utilidad a los accionistas hasta tanto se liquide la Compañía, pero puede capitalizarse, de conformidad con el artículo 345 del Estatuto Tributario. El 7 de mayo de 2007 a través del Decreto 1536 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo realizó modificación al artículo 51 del Decreto 2649 de 1993 eliminando la aplicación de los ajustes integrales por inflación sobre los estados financieros, a partir del 1 de enero de 2007.

La Compañía causó el 100% del impuesto al patrimonio en enero de 2011, en cuantía de \$18.754, disminuyendo el saldo de la cuenta revalorización del patrimonio.

Superávit por valorizaciones: la Compañía ha registrado las siguientes valorizaciones:

	2013	2012
Inversiones permanentes (a)	\$ 14,419	\$ 10,442
Propiedad, planta y equipo (b)	416,194	418,386
Total	\$ 430,613	\$ 428,828

19. CUENTAS DE ORDEN

Activos totalmente depreciados	\$ 155,755	\$ 111,677
Litigios y demandas	59,310	59,310
Deudoras fiscales	604,808	592,260
Total deudoras	819,873	763,247
	2013	2012
Litigios y demandas	\$ 37,643	\$ 37,643
Responsabilidades contingentes tributarias	.	20,826
Acreedoras fiscales	574,034	563,742
Total acreedoras	\$ 611,677	\$ 622,211

a). En las cuentas de orden deudoras se registran:

Posibles litigios y demandas laborales, tributarias, contractuales y extracontractuales; depreciación de propiedad planta y equipo.

Las cuentas de orden deudoras fiscales se refieren a las diferencias entre las normas contables y las fiscales. Incluyen principalmente la diferencia en la depreciación, acciones y aportes. En general diferencias en cuentas de activos, costos y deducciones.

b). Las cuentas de orden acreedoras se registran:

Posibles litigios y demandas civiles, tributarias, contractuales y extracontractuales.

Las fiscales están conformadas por las diferencias entre las normas contables y las fiscales. Hacen referencia especialmente al registro de las valorizaciones de inversiones, corrección monetaria, corriente y diferido, y a la depreciación acumulada de propiedades, planta y equipo.

20. INGRESOS OPERACIONALES

	2013	2012
Ventas de energía (a)	\$ 309,942	\$ 322,584
Ventas en bolsa y desviaciones (b)	40,748	22,130
Ventas a largo plazo (c)	19,495	23,638
Uso de líneas y redes	41,979	44,151
Cargos por uso del SDL	18,190	14,256
Cargos por confiabilidad (d)	627	20,553
Ingresos ADD centro (e)	28,143	16,716
Otros ingresos de operación comercial	.	1,105
Servicio de gas combustible (f)	1	5,384
Otros ingresos servicios de energía	11,698	16,243
Total ventas de energía	\$ 470,823	\$ 486,760
Venta de mercancías (g)	3,001	3,157
Total	\$ 473,824	\$ 489,917

- a). La disminución en los ingresos por ventas de energía, se debe a la disminución en la demanda del mercado regulado y no regulado, esta disminución de la demanda se explica en el comportamiento del consumo de los clientes por el cambio cultural de ahorrar energía, además por la caída de la producción de café que fue una de las principales actividades del eje cafetero y al comportamiento del IPP.
- b). Los incrementos en las ventas en bolsa, obedecen a la mayor exposición por los excedentes de energía, y al buen comportamiento de los precios de bolsa durante el año 2013.
- c). Las ventas de largo plazo se planean y ejecutan atendiendo a la estrategia definida para el negocio de Generación. Por política, el negocio de Generación compromete en el largo plazo, el 90% de la energía generada.
- d). La disminución en el ingreso del cargo por confiabilidad, se debe al cambio de metodología de registro de los ingresos, en razón a que los egresos (costos) se registran como una devolución del cargo, en la cuenta de ingreso.
- e). El incremento en el concepto ingresos ADD centro (Áreas de Distribución de Energía), se debe a que el sistema comenzó a operar en abril de 2012, para el año 2013 ya se tiene el año completo.
- f). La disminución de ingresos por venta de gas, corresponde a la terminación del contrato de suministro de gas con Ecopetrol en septiembre de 2012.
- g). Los ingresos por venta de mercancías, corresponde a las transacciones realizadas por venta de contadores y elementos eléctricos residenciales, en desarrollo de los programas de normalización de servicios y los programas de reducción de pérdidas.

21. COSTO DE VENTAS

	2013	2012
Operación comercial (a)	\$ 149,010	\$ 188,964
Servicios personales	38,679	44,784
Depreciaciones y amortizaciones	22,499	22,806
Órdenes, contrato de mantenimiento y reparaciones	26,429	20,367
Servicios (b)	17,032	21,099
Costo de venta de bienes	2,000	2,071
Generales	11,263	13,823
Seguros (c)	10,517	8,861
Honorarios (d)	6,338	4,493
Contribuciones	5,355	2,820
Otros (e)	19,768	11,272
Total	\$ 308,890	\$ 341,360

a). La variación en los costos por operación comercial, obedece básicamente al menor costo por los cargos por confiabilidad, ya que se contabilizan como un menor ingreso a partir del año 2013; y a la disminución en precios

por efectos del IPP.

- b). En los servicios se incluyen los conceptos de aseo, vigilancia, casino y cafetería, toma de lectura, entrega de facturas, servicios de instalación y desinstalación. En los otros servicios se incluyen las comisiones por recaudos.
- c). Los costos por seguros, incluyen los pagos del programa de seguros de la Compañía. Los otros seguros corresponden a los pagos de las pólizas por seguros todo riesgo de maquinaria y vehículos.
- d). Los honorarios incluyen los pagos por servicios profesionales en asesorías técnicas, diseños y estudios, representaciones legales y otros pagos.
- e). Los otros costos aumentan por el consumo de gas y combustible líquido para la planta térmica de Termodorada. Se incluyen de igual forma los otros impuestos, como estampilla y el impuesto de alumbrado público.

22. GASTOS OPERACIONALES

	2013	2012
Gastos generales (a)	\$ 19,766	\$ 31,514
Contribuciones imputadas	13,912	11,065
Sueldos y salarios (b)	13,462	13,357
Impuestos, contribuciones y tasas	7,364	8,892
Contribuciones efectivas	3,223	1,766
Aportes sobre la nómina	185	383
Total gastos de administración	57,912	66,977
Provisión para deudores (c)	504	5,042
Provisión propiedad, planta y equipo.	1,524	•
Depreciación de propiedad, planta y equipo.	927	876
Provisión para protección inventarios (d)	•	928
Amortización de intangibles	865	964
Total provisiones, amortizaciones y depreciaciones	3,820	7,810
Total	\$ 61,732	\$ 74,787

- a). La menor ejecución corresponde a la terminación del contrato de compraventa de energía PPA con Termodorada, en el mes de septiembre de 2012.
- b). Los sueldos y salarios no presentan variaciones significativas, ya que durante el año 2013 no se realizaron aumentos salariales en razón a la negociación de la Convención



Colectiva de Trabajo. En la cuenta 242590 otras primas, se incluyen los gastos por prima de antigüedad por \$3.681.

- c). La menor provisión de deudores, se debe al cambio de metodología en la provisión de cartera de energía, pasando de un sistema de provisión por edades a un sistema de valoración de riesgo por el método de cascada.
- d) La disminución en la provisión para protección de inventarios, se debe a que para el año 2013, se estableció una política de no generar provisiones para protección de inventarios, y los ajustes por desvalorizaciones se realizan contra resultados.

23. INGRESOS NO OPERACIONALES

	2013	2012
Financieros (a)	\$ 6,484	\$ 16,071
Ajuste por diferencia en cambio	82	67
Otros ingresos (b)	9,986	5,231
Ingresos extraordinarios (b)	1,158	14,396
Ajuste ejercicios anteriores (c)	•	892
Total	\$ 17,710	\$ 36,657

- a). La disminución en los ingresos financieros, se debe básicamente a las bajas rentabilidades del mercado financiero durante el año 2013, lo que afecta las rentabilidades del patrimonio autónomo PA pensional. De igual forma, durante el año 2013 se comenzaron a realizar los reintegros de pagos por pensiones desde el mismo PA, esto implica tener recursos líquidos, que afecta de igual forma las rentabilidades.
- b). Los otros ingresos e ingresos extraordinarios, corresponden a recuperaciones, venta de obsoletos, ventas de pliegos, planos y otros bienes y servicios, margen en la comercialización de productos y otros.
- c). A partir del año 2013, por política contable, los ajustes de ejercicios anteriores se realizan sobre la misma cuenta de ingreso, costo o gasto que generó el ajuste; siempre que se pueda identificar el origen del mismo.

24. GASTOS NO OPERACIONALES

Financieros (a)	\$ 829	\$ 1,333
Ajuste por diferencia en cambio	45	12
Gastos extraordinarios (b)	1,231	835
Ajuste ejercicios anteriores	14	1,500
Provisión para contingencias	3,851	7,296
Total	\$ 5,970	\$ 10,976

- a). En los gastos financieros se incluyen los intereses por operaciones de financiamiento, y las comisiones y otros gastos generales por las transacciones con las entidades financieras.

b). Los gastos extraordinarios, incluyen las pérdidas por baja de activos; ajustes por desvalorización de inventarios y otros gastos.

25. CONTINGENCIAS Y COMPROMISOS

A 31 de diciembre de 2013, no existen contingencias ni compromisos diferentes a los revelados en esta nota, que pueda afectar la situación financiera y las perspectivas de la Compañía.

Por política contable de la Compañía, los litigios laborales de la Empresa, se provisionan en un 100%, una vez notificados.

Por práctica y política contable, los litigios administrativos se provisionan de acuerdo a la clasificación y probabilidad. Esta clasificación y probabilidad, es estimada por los abogados que representan la compañía.

Las eventuales pérdidas por los litigios administrativos, se encuentran cubiertas dentro del programa de seguros institucional, por esta razón sólo se realiza una provisión del 10% del total de las pretensiones, que corresponde al deducible.

Actualmente la Empresa fue llamada en garantía, dentro de varias demandas interpuestas por los generadores, solicitando la reliquidación del cargo por confiabilidad 2004• 2008. La Compañía creó una provisión del 1,68% del total de las pretensiones, este porcentaje corresponde a la participación de CHEC en el cargo por confiabilidad en estos años. No existen litigios de tipo fiscal, a 31 de diciembre de 2013.

26. EVENTOS SUBSECUENTES

La Compañía no posee eventos subsecuentes desde el 31 de diciembre de 2013, hasta la fecha de estas notas; que puedan afectar la situación financiera y las perspectivas del ente económico. Lo anterior se revela de acuerdo a lo estipulado en el artículo 115 del Decreto 2649 de 1993.

27. INDICES

	2013	2012
Solvencia y liquidez		
Razón Corriente	1,660	2,21
EBITDA/ Gastos Financieros	67,00	29,27
Deuda/ EBITDA (años de pago)	0,003	0,005
Rentabilidad		
Margen de EBITDA	29,97%	21,99%
Margen neto	16,11%	13,62%
Eficiencia		
EBITDA	142.022	115.009





*Informe del
Revisor Fiscal*



INFORME DEL REVISOR FISCAL

A los accionistas de
CENTRAL HIDROELÉCTRICA DE CALDAS S.A. E.S.P. – CHEC S.A. E.S.P.

He auditado el balance general de CENTRAL HIDROELÉCTRICA DE CALDAS S.A. E.S.P. – CHEC S.A. E.S.P. al 31 de diciembre de 2013 y el correspondiente estado de actividad financiera, económica, social y ambiental, de cambios en el patrimonio de los accionistas y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, y el resumen de las principales políticas contables y otras notas explicativas. Los estados financieros al 31 de diciembre de 2012, fueron auditados por otro Revisor Fiscal quien en su informe del 05 de febrero de 2013, emitió una opinión sin salvedades sobre los mismos.

La administración es responsable por la preparación y correcta presentación de estos estados financieros de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia, definidos por la Contaduría General de la Nación para instituciones vigiladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Esta responsabilidad incluye: diseñar, implementar y mantener un sistema de control interno adecuado para la preparación y presentación de los estados financieros, libres de errores significativos, bien sea por fraude o error; seleccionar y aplicar las políticas contables apropiadas; así como efectuar las estimaciones contables que resulten razonables en las circunstancias.

Mi responsabilidad es expresar una opinión sobre estos estados financieros con base en mi auditoría. Obtuve las informaciones necesarias para cumplir mis funciones y llevar a cabo mi trabajo de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas en Colombia. Tales normas requieren que planifique y efectúe la auditoría para obtener una seguridad razonable acerca de si los estados financieros están libres de errores significativos. Una auditoría de estados financieros incluye examinar, sobre una base selectiva, la evidencia que soporta las cifras y las revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos de auditoría seleccionados dependen del juicio profesional del auditor, incluyendo su evaluación de los riesgos de errores significativos en los estados financieros. En la evaluación del riesgo, el auditor considera el control interno de la Empresa que es relevante para la preparación y presentación razonable de

©2014 Deloitte Touche Tohmatsu.

Deloitte se refiere a una o más de las firmas miembros de Deloitte Touche Tohmatsu Limited, una compañía privada del Reino Unido limitada por garantía, y su red de firmas miembro, cada una como una entidad única e independiente y legalmente separada. Una descripción detallada de la estructura legal de Deloitte Touche Tohmatsu Limited y sus firmas miembro pueden verse en el sitio web www.deloitte.com/about.

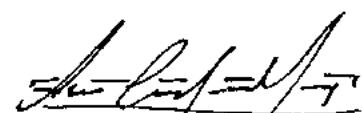
"Deloitte Touche Tohmatsu Limited es una compañía privada limitada por garantía constituida en Inglaterra de Gales bajo el número 07271800, y su domicilio registrado: Hill House, 1 Little New Street, London, EC4A3TR, Reino Unido"



los estados financieros, con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias. Una auditoría también incluye, evaluar los principios de contabilidad utilizados y las estimaciones contables significativas hechas por la administración, así como evaluar la presentación general de los estados financieros. Considero que mi auditoría me proporciona una base razonable para expresar mi opinión.

En mi opinión, los estados financieros antes mencionados, tomados de los libros de contabilidad, presentan razonablemente, en todos los aspectos significativos, la situación financiera de CENTRAL HIDROELÉCTRICA DE CALDAS S.A. E.S.P. – CHEC S.A E.S.P. al 31 de diciembre de 2013, los resultados de sus operaciones, los cambios en su patrimonio y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia establecidos por la Contaduría General de la Nación, para instituciones vigiladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, aplicados sobre bases uniformes con las del año anterior.

Además, basado en el alcance de mis auditorías, informo que la Empresa ha llevado su contabilidad conforme a las normas legales y a la técnica contable; las operaciones registradas en los libros de contabilidad y los actos de los administradores se ajustan a los estatutos y a las decisiones de la Asamblea de Accionistas y de la Junta Directiva; la correspondencia, los comprobantes de las cuentas y los libros de actas y de registro de acciones se llevan y se conservan debidamente; el informe de gestión de los administradores guarda la debida concordancia con los estados financieros básicos, y la Empresa no se encuentra en mora por concepto de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral. Mi evaluación del control interno, efectuada con el propósito de establecer el alcance de mis pruebas de auditoría, no puso de manifiesto que la Empresa no haya seguido medidas adecuadas de control interno y de conservación y custodia de sus bienes y de los de terceros que estén en su poder.



LUIS CARLOS MOGOLLÓN

Revisor Fiscal

T.P. 166.235-T

Designado por Deloitte & Touche Ltda.

7 de Febrero de 2014.

ch