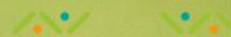




**Informe de Gestión
de la Administración
y de la Junta Directiva
de la Central Hidroeléctrica
de Caldas S.A. E.S.P. (CHEC)
a la Asamblea General
de Accionistas - 2018**



INFORME DE GESTIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN Y DE LA JUNTA DIRECTIVA DE LA CENTRAL HIDROELÉCTRICA DE CALDAS S.A. E.S.P (CHEC) A LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS 2018

Señores Accionistas:

Es muy satisfactorio entregarles el presente informe, que da cuenta de los hechos más relevantes de CHEC y sus negocios durante el año 2018, así como de la gestión desarrollada por la Gerencia General y la Junta Directiva, para el cumplimiento del direccionamiento estratégico y la obtención de resultados económicos, sociales y ambientales, en desarrollo del objeto social de la empresa.

Como empresa filial del Grupo EPM, CHEC sigue firme en su compromiso con la sostenibilidad, convicción fundamental que guía la actuación empresarial; por tal razón, en el direccionamiento estratégico de empresa hemos definido que los valores organizacionales son los habilitadores del propósito y definen un marco de actuación permanente bajo principios éticos y legales; a su vez, nuestra estrategia de operar los negocios bajo criterios de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), soportada en estándares nacionales e internacionales de calidad y sostenibilidad¹, permitirá el cumplimiento de los objetivos empresariales.

Además, de manera conjunta con el Grupo EPM, se han identificado once (11) temas de gestión que, en el marco de nuestra actividad empresarial, son considerados materiales para el logro del propósito de sostenibilidad, reflejando el aporte empresarial en el largo plazo a la universalización del servicio, el apalancamiento del desarrollo de los territorios, el cuidado del ambiente y la generación de valor económico.

Así pues, nuestro direccionamiento estratégico y la gestión enfocada en los temas materiales, reafirman los compromisos que de manera voluntaria hemos adquirido con el Pacto Global de las Naciones Unidas, el Acuerdo por la Sostenibilidad de la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones (Andesco), de transparencia y ética de las empresas del sector eléctrico "Acción Colectiva", e integra nuestros resultados al esfuerzo mundial para el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

El año 2018 fue un año marcado por acontecimientos de orden mundial, nacional y local que incidieron de manera directa e indirecta en la gestión de todas las empresas para el logro de los resultados.

Como parte de las dinámicas mundiales se destaca que la actividad económica ha sido dispar en los distintos países y regiones; las medidas arancelarias aplicadas por Estados Unidos sobre

¹ Normas: ISO 26000:2010, ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 50001:2011, ISO 55000:2014, ISO 31000:2011

diferentes productos chinos, sumadas a las medidas de represalia tomadas por los socios comerciales, complicaron las relaciones de comercio mundial.

El índice de precios de las materias primas ha aumentado y los precios de los alimentos bajaron en el contexto de las crecientes tensiones comerciales, en tanto que los precios de los metales se moderaron debido a una menor demanda de China.

Los precios del petróleo subieron debido al colapso de la producción de Venezuela, interrupciones imprevistas en el suministro en Canadá y Libia y la expectativa de menores exportaciones de petróleo iraní a raíz de las sanciones estadounidenses. Debido a los precios más altos de los combustibles, el nivel general de inflación se incrementó en las economías de mercados emergentes y en desarrollo. Sin embargo, el crecimiento salarial se mantiene débil a pesar de que se reporta la caída de las tasas de desempleo.

La Cumbre Climática 2018 (COP24) concluyó con mantener el aumento de la temperatura media mundial muy por debajo de 2 °C, a pesar del informe entregado por el IPCC (panel Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático), de que las emisiones netas de CO₂ deben quedar en cero en 2050, para limitar el aumento de la temperatura a 1,5 °C. Así mismo, se dejaron ver algunas discrepancias como la solicitud de Brasil de ser compensada por la Amazonía, el escepticismo científico y la falta de claridad en cómo canjear el carbono.

En contraste, las emisiones de CO₂ (dióxido de carbono), de las energías fósiles, principal causa del calentamiento, registraron en 2018 un alza inédita en 7 años, alejando al mundo todavía más de las metas del Acuerdo de París.

Como consecuencia de la crisis de Venezuela, el éxodo humanitario ha impactado a Colombia por ser el país receptor y principal paso fronterizo por el que los migrantes acceden a otros estados, este hecho sin precedentes en América Latina ha obligado a los gobiernos a tomar medidas urgentes, pues la gravedad de la situación supera las capacidades institucionales para su atención, generando conflictividad social y económica; y afecta el orden público y la seguridad ciudadana.

Terminamos un año en que la economía colombiana, aunque cambió de tendencia, su crecimiento no logra romper las trampas del desempleo y crecimiento de la industria, los servicios y el comercio.

A nivel nacional se destacaron como hechos relevantes las elecciones presidenciales en la cual se eligió al presidente más joven en la historia del país en llegar a la Casa de Nariño y generándose un gran pulso político entre los partidos de derecha e izquierda en Colombia. A su vez, la realización de la consulta anticorrupción, en la cual participaron más de 11,6 millones de colombianos y donde sus resultados no tuvieron efecto jurídico vinculante.

La sombra del conflicto armado se mantuvo tras los constantes enfrentamientos entre el Ejército de Liberación Nacional (ELN) y otros grupos al margen de la ley por la conquista del negocio del narcotráfico en el Catatumbo. Se presenta un aumento significativo de líderes y defensores de derechos humanos asesinados en todo el país; y tras 64 días de paro, más de 30 universidades convocaron marchas estudiantiles para exigir mayores recursos estatales con destino a la educación superior pública

La instalación de la Justicia Especial para la Paz (JEP) marca el inicio de la materialización de los acuerdos de paz, a su vez se presenta como hito la llegada de la guerrilla FARC (Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia) al Congreso como partido político. De otro lado, se destaca la aceptación de Colombia como miembro pleno de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).

Tras un proceso de recolección de información complicado en varias zonas del país, el DANE concluyó que Colombia tiene una población estimada de 45,5 millones de habitantes, cifra por debajo de los 50 millones que calculaba inicialmente la entidad.

La crisis en la construcción de las mega obras, estuvo marcada por la caída del puente Chirajara y la contingencia de Hidroituango, una de las hidroeléctricas más importantes del país; producto de los impactos de esta última, el Grupo EPM decidió repensar su estrategia y hacer una revisión y ajuste al direccionamiento estratégico, con el objetivo de garantizar la sostenibilidad organizacional y proponer una nueva ruta con alcance en su gestión hasta el año 2022.

Por otra parte, el panorama ambiental se proyecta crítico, de acuerdo con el reporte de Germanwatch, que realiza cada año el Índice Global de Riesgo Climático, Colombia figura entre los 50 países que más ha padecido los efectos del clima. A nivel regional, el Ideam, reportó que la Amazonia concentra la mayor proporción de las alertas tempranas de deforestación, con el 43%, precisando que la región de los Andes concentra el 36 % de este tipo de alertas.

En lo que respecta al sector eléctrico, en el año 2018 se produjeron cambios regulatorios que apalancarán la transformación del sector; al respecto la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), expidió la Resolución 030 de 2018 la cual representa la cuarta forma de competencia del sector (a. Comercializadores puros; b. Autogeneración a mayor escala; c. Redes paralelas no reguladas). Mediante esta resolución se regula la actividad de generación a pequeña escala con aplicación por parte del usuario y la generación distribuida en el Sistema Interconectado Nacional (SIN), esta resolución marca un hito por cuanto permite que usuarios finales se conviertan en generadores de su propia energía y comercialicen los excedentes, con beneficios que hacen que sean muy competitivos frente al Operador de Red (OR), en especial para los usuarios en bajos niveles de tensión.

La CREG también expidió la Resolución 015 de 2018, la cual establece la metodología para la remuneración de la actividad de distribución de energía eléctrica en el SIN, principalmente en el tratamiento de los activos; los cuales hasta la fecha se remuneraban de manera permanente como si no se depreciaran. Bajo la nueva metodología se remunerará teniendo en cuenta la pérdida de valor de los activos de acuerdo con su vida útil. De igual manera se pasa de un modelo de precio máximo a un modelo de ingreso regulado, lo que implica una independencia de la demanda, garantizando así un ingreso “fijo” para las empresas del sector. A su vez, dicha resolución aborda aspectos relacionados con los ingresos de administración, operación y mantenimiento, tratamiento de las pérdidas de energía reconocidas, migración de usuarios a otros niveles de tensión, cargos horarios, planes de inversión, entre otros, impactando de manera transversal el quehacer de la organización en aspectos operativos, administrativos y financieros.

En 2018 se presentó un crecimiento a nivel nacional de la demanda de energía de un 3,3%, paso de 66.893 GWh en 2017 a 69.929 GWh en 2018. En el caso de CHEC la demanda de energía en el mercado regulado creció 1,5%, pasando de 921 GWh en 2017 a 935 GWh en 2018, de modo que, el ritmo de crecimiento de la demanda de CHEC está por debajo del comportamiento de la demanda a nivel nacional. La demanda del mercado de comercialización CHEC (OR), creció en 2,14%, pasando de 126,4 GWh en diciembre 2017 a 129,1 GWh en diciembre 2018.

Principales logros de la gestión

A continuación, según las perspectivas del cuadro de mando integral (CMI) de CHEC y la gestión de sus temas relevantes en sostenibilidad, se presentan los resultados más significativos alcanzados en 2018:

Perspectiva Generación de Valor – Tema Relevante Solidez financiera

Respecto al desempeño económico de la empresa, el resultado financiero, muestra un Ebitda² de COP 209.853 millones, un margen Ebitda del 30,92%, un resultado integral total del periodo de COP 119.012 millones y un margen neto de 17,44%; superando así las metas establecidas para el año 2018.

Comparado con el año 2017, se presenta un incremento de COP 31.417 millones en los ingresos netos, equivalente a un 4,83%, debido al crecimiento del Costo Unitario (CU) promedio en todos los niveles de tensión, derivado principalmente del mayor valor de las restricciones, que presentaron un incremento significativo por los bajos precios en bolsa, que repercuten en la remuneración de la energía requerida fuera de mérito necesaria por la indisponibilidad de algunas plantas de generación; adicionalmente, a partir de diciembre de 2017, se comenzaron a recibir ingresos por transmisión con la entrada en operación de las bahías de conexión en la

² Beneficio antes de intereses, depreciaciones y amortizaciones (EBITDA).

subestación la Enea y por otro lado, un incremento en los ingresos del Distribuidor, debido al porcentaje reconocido de Administración, Operación y Mantenimiento (AOM) que, para lo corrido del 2018, es del 2,96% promedio y para el mismo período 2017, del 2,74%.

Con respecto a los costos y los gastos, se presenta un incremento del 2%, explicado por el comportamiento de los costos de operación comercial; pues los costos y gastos diferentes a éstos, se vienen gestionando mediante el proyecto de optimización de las operaciones, además de las acciones implementadas por la contingencia derivada del proyecto Hidroituango, reflejadas en los resultados finales de la empresa.

Con la consecución de estos resultados la empresa ha incrementado el cumplimiento de las metas financieras establecidas en las perspectivas 2018, con un cumplimiento de la meta del Ebitda del 99,97%, un margen Ebitda superior a la meta (30,53%) y una utilidad integral del periodo con un cumplimiento del 123,57%, manteniendo así la solidez financiera.

En el mes de abril del año 2018, la Financiera de Desarrollo Territorial S.A. (Findeter) asigna recursos por un valor de COP 51.028 millones, cubriendo la totalidad del valor solicitado en financiación para los proyectos del Sistema de Transmisión Regional (STR).

En el mes de octubre se realizó firma del contrato con el banco Davivienda, con una tasa final incluida la intermediación de IBR (Indicador Bancario de Referencia) + 0,388%. En el mes de diciembre se realizó un desembolso parcial por COP 43.000 millones y se espera en la vigencia 2019, desembolsar el valor restante, cumpliendo con la normatividad de deuda pública vigente, previas validaciones y autorizaciones con la Unidad de Planeación Minero Energética (UPME).

Frente a la gestión de riesgos, se abordó el cumplimiento del Decreto 2157 de 2017 y de la Circular 4021 de 2018 del Ministerio de Minas y Energía (MinMinas), la cual, en esta última, solicita a todas las empresas del sector, el plan de gestión de riesgos de desastres; al respecto CHEC inició con la etapa de planeación y diseño. A su vez, se empezó con la actualización de los planes de continuidad de negocio a nueve (9) procesos críticos de la organización, los cuales se definieron a través del Análisis de Impacto en el Negocio (BIA³). A nivel interno de la empresa, se trasladó la responsabilidad de la administración de los planes de contingencia a los responsables de los procesos. Para ello se diseñaron todos los procedimientos y se modernizó el esquema de manejo de riesgos para facilitar su seguimiento y control.

En materia de seguros se realizaron gestiones que permiten mantener la asegurabilidad de la empresa para una vigencia entre el 1° de julio de 2018 al 30 de junio de 2019; en dicha gestión se presupuestó un posible aumento del costo del programa de seguros por el efecto siniestralidad, nuevas operaciones y variables de mercado. El valor de la renovación fue de COP 8.539 millones, 95,9% frente al presupuesto y aumentando un 10,4% con respecto al año 2017. Lo anterior, trajo consigo beneficios económicos por COP 363 millones frente al presupuesto aprobado para 2018, generando ahorros del 4% en el valor pagado por el programa de seguros.

³ BIA por sus siglas en inglés (Business Impact Analysis), Análisis de Impacto del Negocio.

De otro lado, la firma calificadora Fitch Ratings, definió las calificaciones nacionales de largo y corto plazo de CHEC en 'AAA(col)' y 'F1+(col)' respectivamente. Con Observación Negativa: *"La decisión de afirmar y mantener las calificaciones en Observación Negativa obedece a la relación estrecha con su matriz Empresas Públicas de Medellín (EPM) [AAA(col), Observación Negativa] dada la existencia de vínculos legales, operativos y estratégicos fuertes que llevan a igualar las calificaciones de CHEC con las de EPM. Las calificaciones de CHEC reflejan el perfil bajo de riesgo del negocio que se sustenta en la naturaleza regulada de sus tarifas y su participación en los negocios de generación y distribución de energía eléctrica que favorece la generación de flujos operativos robustos y predecibles. La generación de flujo de caja operativo (FCO) le ha permitido fondar sus inversiones y entregar un retorno mayor a sus accionistas vía dividendos y mantener un perfil financiero sólido, respaldado por una estructura de capital robusta y apalancamiento moderado"*.

A su vez, en 2018 se dio un cambio de reglamentación para el pago de transferencias (Ley 99 de 1993), que incrementó el valor a pagar por parte de la empresa.

Perspectiva clientes y mercados – Temas Relevantes: Tarifas y Precios y Transparencia

En relación con otros resultados organizacionales, se cumplió con el 92% de los ingresos netos de la operación comercial del generador, el 94% de los GWh/año de las ventas de energía del generador y el 99% de los GWh/año de las ventas de energía para el usuario final.

Se mantuvo el compromiso con los clientes y usuarios, de suministrar el servicio de energía teniendo en cuenta criterios técnicos y económicos, en condiciones de acceso, comprabilidad, calidad y seguridad; impactando con ello el bienestar de los más de 1,4 millones de habitantes de Caldas y Risaralda (excepto el municipio de Pereira), destacándose los siguientes resultados:

Se superó la meta de vinculación de clientes (11.500), obteniendo un crecimiento del 17% (13.459). Es de resaltar que, los sectores más representativos de nuestro mercado son el residencial 90,5% y comercial 8,3% del total de usuarios; para los sectores antes mencionados el promedio de consumo de energía (kWh) durante el año 2018 disminuyó frente al año 2017; en usuarios residenciales de 119 kWh-mes a 118 kWh-mes y en usuarios comerciales de 496 kWh-mes a 491 kWh-mes.

Para los usuarios residenciales estratos 1 al 6, el valor promedio mensual facturado a tarifa para el año 2018 (enero a diciembre) fue de COP 55.469 (rurales) y COP 43.885 (urbanos); El crecimiento de 2018 respecto al 2017 en cuanto a valor promedio mensual facturado a tarifa fue de 3,5% (urbanos) y 4,1% (rurales).

Aunque en el año 2018 no se llevó a cabo la medición del indicador de Lealtad, se dio continuidad a los planes para fortalecer la relación con clientes y usuarios en relación con la

propuesta de valor planteada e implementada por CHEC, apalancando el plan comercial homologado para Grupo EPM.

Para el fortalecimiento del relacionamiento con los clientes usuarios y comunidad, se realizó la actualización del contrato de condiciones uniformes, en aplicación de la Resolución CREG 030 de 2018.

Respecto a la implementación del plan educativo empresarial, se integraron actividades de educación, promoción y asesoría en aspectos técnicos y comerciales del servicio, logrando realizar interacciones educativas con 86.768 personas, superando así la meta establecida para el año de 2018 en un 93%. A su vez, se continuó con el desarrollo de la estrategia "Cercanía" realizando cinco eventos que impactaron los municipios de Chinchiná, Santa Rosa, Aguadas, Victoria y Anserma.

En la Medición de Transparencia Empresarial (MTE) 2018, CHEC obtuvo una calificación de 93,3 puntos sobre 100, superando la meta de 89,08 y ubicándose en un nivel de Riesgo Bajo. Como elementos destacados de la gestión para fomentar la transparencia y apertura de información con los grupos de interés, en el año 2018 se actualizó el Manual de Conflictos de Interés, definiéndose el procedimiento para registro y revelación de información.

De igual forma, se dio continuidad a las estrategias de diálogo y rendición de cuentas, así como a los diferentes canales dispuestos por CHEC para facilitar la comunicación y retroalimentación sobre la gestión de la empresa, continuando con la implementación de las iniciativas "Mesas zonales" y "Hablando claro"; a través de las cuales se generaron 73 espacios de participación que involucraron 2.414 líderes sociales y comunitarios de los 40 municipios del área de influencia CHEC.

Según lo establecido en el estatuto anticorrupción, el Decreto 124 de 2016 y el compromiso voluntario "Acción Colectiva" adquirido por CHEC en materia de transparencia y ética para empresas del sector eléctrico, se elaboró, socializó, publicó y actualizó la matriz de riesgos de corrupción y el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC), realizando los respectivos seguimientos y obteniendo un avance del 97% en la implementación de dicho plan. Adicionalmente, se realizó consulta LAFT (Prevención y Control del Lavado de Activos (LA) y Financiación del terrorismo(FT)), en listas nacionales e internacionales respecto de trabajadores, proveedores y contratistas.

Se elaboró el plan de auditoría 2018 priorizando las unidades auditables sobre la base de análisis de los riesgos, los resultados de la última auditoría, los criterios establecidos por el auditor y la relevancia estratégica de los procesos y proyectos; lo anterior, con el objetivo de maximizar los esfuerzos de la auditoría, asegurando una adecuada cobertura y asignación de

recursos para cada uno de los procesos. Igualmente, el plan anual incluyó auditorías de obligatorio cumplimiento y el relacionamiento con otros proveedores de aseguramiento.

A nivel de procesos y proyectos, se atendieron los planes de mejora producto de auditorías internas y externas, alcanzando un nivel de cumplimiento que lo ubica en el rango de "Adecuado", estableciendo las respectivas acciones de mejora, que permitieron fortalecer el ambiente de control y minimizar los riesgos.

Respecto a las evaluaciones realizadas en CHEC durante el año 2018, por otros entes externos de control, se encuentran:

- Contraloría General de Medellín quien emitió documento sobre el "Fenecimiento sin salvedad de la cuenta de la Central Hidroeléctrica de Caldas S.A. E.S.P. vigencia 2017", obteniendo una calificación de la gestión fiscal de 96,15 puntos, y evidenciando el correcto manejo de los fondos y bienes, así como el cumplimiento de los principios de la gestión fiscal de economía, eficiencia y eficacia.
- Auditoría Externa de Gestión y Resultados (AEGR) realizada por la Firma Nexia Montes & Asociados S.A.S emitiendo opinión en el año 2018, sobre la gestión y resultados vigencia 2017, indicando que *de acuerdo al análisis de gestión financiera del negocio operativo de CHEC, se puede concluir que la situación financiera es saludable, es una empresa sólida, sus ingresos le permiten consolidar su crecimiento y cumplir con los compromisos con los terceros, lo que permite asumir nuevas oportunidades de negocio y forjar una posición dominante en el sector energético.*

De otro lado y para dar respuesta a lo establecido en la Resolución CREG 015 de 2018, desde la gestión comercial y técnica de los negocios, CHEC adelantó acciones enfocadas a la preparación de estudios y actividades para dar cumplimiento a los requerimientos exigidos por esta normativa.

Perspectiva Operaciones – Temas Relevantes: Acceso y comprabilidad, Calidad y seguridad de productos y servicios, Clima organizacional, Contratación Responsable, Derechos Humanos (DDHH), Cuidado del agua y la Biodiversidad, Estrategia Climática y Energías renovables.

En materia de acceso y comprabilidad, contribuimos a la universalización del servicio de energía, conectando 13.459 clientes nuevos al sistema de distribución de CHEC, de los cuales 1.188 clientes, a través de programas de electrificación rural con una inversión de COP 1.498 millones en redes de distribución. Alcanzando así, un índice de cobertura rural de 99,62% y una cobertura total (urbana y rural) de 99,9% en Caldas y Risaralda.

Respecto a las gestiones para garantizar la calidad, confiabilidad y seguridad del servicio, en el año 2018 se llevaron a cabo diferentes gestiones que apuntan a mejorar los estándares de operación del sistema CHEC, dentro de estas gestiones destacamos:

La realización de inversiones en los negocios de generación y distribución por un valor total de COP 63.923 millones, con un cumplimiento del 114% de lo planeado.

En el negocio de generación se realizaron inversiones por COP 13.925 millones, dentro de los cuales se destaca el mejoramiento de la conducción en la zona La Palmera, el montaje de equipos de instrumentación y control, medidores de flujo para tuberías de presión y por emergencia, la recuperación de la turbina de Termidora.

Con el fin de fortalecer la expansión, reposición, calidad, continuidad, mantenimiento y gestión de pérdidas de energía, se invirtió un total de COP 47.526 millones en infraestructura del negocio de transmisión y distribución.

Se reconoce el avance en la ejecución y puesta en servicio de los proyectos de expansión del Sistema de Transmisión Regional (STR) Enea 230 kV, Hermosa 230 kV, Manzanares 115 kV y líneas Esmeralda la Hermosa 115 kV, con unas inversiones de COP 18.285 millones. Dichos proyectos brindan seguridad eléctrica en la atención de la demanda y operación del sistema; además se destaca que fueron puestos en servicio antes de las fechas de puesta en operación (FPO) dadas por la UPME.

En el marco del plan de reducción de pérdidas de energía del Grupo EPM, se realizaron inversiones por COP 5.124 millones obteniendo como resultado una reducción acumulada de 11,03 Gwh/año y un indicador de pérdidas del Operador de Red (OR) del 8,71%, logrando sostener y ubicar el nivel de pérdidas en un valor inferior al reconocido por la regulación vigente y superando en un 0,58 la meta propuesta (10,45 Gwh/año) para el año 2018. Así mismo, de acuerdo con la Resolución 015 de 2018, se llevó a cabo la actualización del estudio de pérdidas técnicas para presentar a la CREG para aprobación del indicador pérdidas técnicas Nivel 1 – 4,09%.

Cabe agregar, que en 2018 se consolidaron los equipos de Trabajo con Tensión (TCT) con incursión a la técnica de potencial en los niveles de 115 y 230 kV y el equipo de trabajo Socio – Ambiental.

Dando continuidad al plan de optimización de calidad del servicio y buscando tener un espacio físico diferente al de la Estación Uribe que permita atender contingencias al centro de control principal, se realizó la adecuación de instalaciones para disponer de un centro de control alternativo ubicado en la subestación Alta Suiza, con dos puestos de trabajo óptimos para operar el sistema y con los medios tecnológicos y de comunicaciones adecuados; a su vez, se mantuvo

la medición y monitoreo de un total de 26 indicadores que permiten medir la calidad del servicio a nivel de usuario, empresa e infraestructura y se realizaron acciones tanto en el nivel de tensión 1 como en el nivel 2 y 3 agregados; estas mejoras permitieron que la calidad del servicio ofrecida a los clientes finales, estuviera dentro de los parámetros establecidos.

Como resultado de estas acciones, se presenta la mejora del desempeño en los indicadores que miden la calidad del servicio, obteniendo los siguientes resultados al mes de diciembre: el Índice de Duración de Interrupción Promedio del Sistema (SAIDI) finalizó en 29,57 horas con un cumplimiento del 101%; y el Índice de Frecuencia de Interrupción Promedio del Sistema (SAIFI) finalizó en 24,61 veces, con un cumplimiento del 102%.

Como resultado de la auditoría a la información del esquema de calidad del servicio en los sistemas de distribución local, según Resolución CREG 025 de 2013, se destaca la obtención de un puntaje de 542,48 puntos sobre un total de 546,82 puntos posibles, correspondiente a un 99,14%. Respecto a la gestión de fronteras comerciales, se realizó adecuación física de las fronteras de medida como apalancador del cumplimiento de la auditoría de la Resolución 038 de 2014 - Código de medida, obteniendo una calificación de *Conforme* para CHEC, respecto de la verificación quinquenal establecida en el artículo 39 de dicha resolución, para la totalidad de las fronteras comerciales.

Con el fin de mejorar la excelencia en la atención y relacionamiento con los clientes y usuarios, se avanzó en la implementación de un modelo conceptual que marca la ruta para la implementación de las ofertas de experiencia del cliente (customer experience), evidencia de ello es el cambio de ordenadores de turno en 38 localidades con posibilidad de atención con asistente virtual y módulo de autoatención para las solicitudes más demandadas en oficinas, transformando la atención presencial.

Otros resultados obtenidos en materia de relación con los clientes y usuarios, están asociados al mejoramiento de los indicadores para minimizar errores u omisiones en la prestación del servicio; obteniendo un cumplimiento del 141,69% en el indicador de quejas y un 118,95% en el indicador de reclamos. Frente a los aspectos de gestión en comprabilidad del servicio de energía, la empresa paso de 1,96% usuarios morosos suspendidos en diciembre de 2017 a 1,68% en el mismo mes del año 2018.

Respecto al uso de nuevas tecnologías que mejoren la gestión técnica y garanticen la calidad del servicio, de manera homologada con el Grupo EPM, se llevó a cabo la puesta en producción del Modelo Digital de Energía (MDE), con el software SIGMA de EPM como herramienta de soporte para el proceso de actualización y mantenimiento de la información de Infraestructura de la Red Eléctrica de CHEC; el cual, se espera entre en operación en 2019. De igual forma, se inició la migración del sistema comercial actual al Sistema Administrador Comercial (SAC), homologando así este sistema para las filiales nacionales de energía del Grupo EPM; así

mismo, se realizó la migración de bases de datos Oracle y sistema operativo, saliendo de la obsolescencia tecnológica con versiones de más de 12 años de antigüedad.

Clima organizacional y Derechos Humanos (DDHH)

En el marco de la gestión de prácticas laborales y el entorno de trabajo, con el fin de fortalecer la gestión del clima organizacional, se realizó la medición de calidad de vida, en la cual participaron 989 trabajadores, obteniendo un resultado de 53,60% evidenciándose una disminución de 2,14 puntos con relación al resultado obtenido en 2017 (55,74%). Dichos resultados superiores al 50%, reafirman que la empresa se encuentra en un nivel de riesgo psicosocial *Bajo - sin riesgo* y permiten considerar a CHEC como una empresa sana en materia de riesgo psicosocial.

En lo que tiene que ver con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG SST), definido por el Ministerio del Trabajo en la Resolución 1111 de 2017; se evidencia un grado de implementación del 86% y se continúa trabajando en la implementación de algunas exigencias en las que la normatividad no es específica al respecto y dificultan lograr un nivel de implementación del 100%.

Seguimos trabajando en el compromiso con la salud y seguridad de nuestros trabajadores; en cuanto a la gestión empresarial relacionada con el Índice de Lesiones incapacitantes (ILI), este indicador no alcanzó la meta esperada para el año 2018 (0,38), ya que cerró con un valor por encima del esperado quedando en 0,44. Es importante tener en cuenta que este indicador se vio afectado por eventos que se materializaron finalizando el año 2017 y aumentaron la severidad (días de incapacidad generados por accidentes de trabajo), durante todo el año 2018.

Acercas del compromiso con el desarrollo profesional de los trabajadores, en el marco del plan de formación empresarial de 2018, se invirtieron 49.916 horas de formación, a través de 267 eventos de aprendizaje, impactando al 100% de los trabajadores con temas propios para el desarrollo de su cargo y temas transversales a la gestión de la organización.

Contratación responsable para el desarrollo local

Con el fin de fortalecer el desarrollo de esquemas que aporten al fomento de la productividad y el desarrollo económico del país y la región, se realizó contratación con 393 empresas por valor de COP 115.968 millones, con alcance local de 23,43%, regional de 3,33%, nacional de 67,40% e internacional de 5,84%.

En el marco de la Política de Relacionamiento con Proveedores y Contratistas, en el año 2018 entró en vigencia el Manual de Contratación y reglamentación interna, acorde con el marco

normativo de Grupo EPM. Igualmente se llevó a cabo la apertura e inicio de la segunda cohorte del Programa de Desarrollo de Proveedores en convenio con la Cámara de Comercio de Manizales y se dieron diferentes espacios de capacitación y comunicación con el grupo de interés Proveedores y Contratistas.

Es de resaltar que, en el marco de otras inversiones de empresa, se ejecutaron COP 2.472 millones; todas estas inversiones aportaron a la generación de empleos directos e indirectos que benefician la economía de la región.

Gestión ambiental (Agua y biodiversidad, Estrategia climática, Energías renovables no convencionales)

Se continuó con el desarrollo de una gestión ambiental integral que va más allá del cumplimiento de las obligaciones de tipo legal, enfocada en diferentes temas relevantes para la empresa y nuestros grupos de interés, dicha gestión incluye la implementación de iniciativas voluntarias con impacto local y regional, que propenden por un desempeño ambiental empresarial óptimo acorde con los compromisos nacionales e internacionales en la materia.

Como acciones que permiten aportar al cuidado del agua, la biodiversidad y mitigar los efectos del cambio climático, CHEC a través de la estrategia "Conservación de bosques", protegió 3.274 ha que equivalen al 119% de la meta establecida (2.750 ha), para el año 2018, en dicha estrategia se incluyen hectáreas que se gestionan a través de la participación que tiene CHEC como aliado estratégico en convenios e iniciativas con particulares, municipios y la estrategia BANCO2. Con relación a esta última, se mantuvieron los convenios con las Corporaciones Autónomas Regionales para el pago por servicios ambientales, invirtiendo COP 225,6 millones, contribuyendo así al desarrollo social de 67 familias campesinas en Caldas y Risaralda.

En cuanto a la ejecución acumulada relacionada con el Índice de Protección Hídrica (IPH) de CHEC, de las 10.750 ha establecidas como meta en 2015, al cierre del año 2018 se tienen 9.869 ha intervenidas, logrando un cumplimiento del 92% y quedando un déficit acumulado de 881 ha, el cual espera superarse en el año 2021.

De otro lado, con la participación de Corpocaldas, Aguas de Manizales, EMAS y CHEC, se creó la Corporación Vivo Cuenca, un instrumento de sostenibilidad financiera a través de un Fondo de Agua para la Cuenca del Río Chinchiná. También se destaca la inclusión de las zonas de conservación de CHEC en las rutas de visita establecidas en el marco de la VIII Feria de aves de Suramérica.

En materia de movilidad eléctrica, se creó el capítulo de Movilidad Sostenible con la participación de EFIGAS, Secretaria de Medio Ambiente, Corpocaldas, Manizales Como Vamos, Corporación Cívica de Caldas, Oficina de la Bici Manizales, Secretaria de Tránsito y Transporte

y Movilidad, Universidad Católica de Manizales, Sistema de Bicicletas Publicas, Secretaria de Desarrollo Económico del Departamento y CHEC, con el propósito de construir la política pública para Manizales y motivar la dinámica del Ecosistema de Movilidad Eléctrica Sostenible.

Frente a las gestiones regulatorias en materia ambiental, de manera proactiva se realizaron acercamientos con Corpocaldas para la concertación de caudales ecológicos antes de la entrada del Decreto 050 de 2018 “por el cual se modifica parcialmente el Decreto 1076 de 2015, en relación con los Consejos Ambientales Regionales de la Macrocuencas (CARMAC), el Ordenamiento del Recurso Hídrico y Vertimientos y se dictan otras disposiciones”⁴. Es de anotar que, no se han tenido reuniones resolutorias al respecto y en 2018 se hicieron ejercicios al interior de CHEC, sobre los diferentes escenarios de la restricción de caudales.

Por otra parte, sobre la gestión de energías renovables, en CHEC se adelanta el Proyecto PGU5-Guacaica para el desarrollo de Pequeñas Centrales Hidroeléctricas (PCH), en donde se han obteniendo los siguientes resultados:

Corpocaldas definió la mejor alternativa para el Proyecto Guacaica Unidad 5 (PGU5), con base en el Diagnóstico Ambiental de Alternativas (DAA), en donde el estudio de factibilidad técnica, económica y ambiental se encuentra en un 30% de ejecución. Dentro de los cumplimientos de los términos de referencia Tdr14 del Estudio de Impacto Ambiental (EIA), está la solicitud de permiso de recolección de especies, la cual fue concedida y aclarada por Corpocaldas.

Frente a los proyectos PGU6 y PGU7, estos se fusionaron en un solo proyecto (PGU6) y Corpocaldas otorgó el permiso de Estudio de Recursos naturales asegurando los proyectos por dos años. Además, con el permiso de estudio de recursos naturales y estudio de prefactibilidad que se encuentran para revisión, se logra un avance del 96% en el contrato para tal fin.

Alrededor del proyecto Geotermia, se realizó presentación y acompañamiento a Corpocaldas en la revisión del EIA y acercamientos con propietarios de los predios y las comunidades que habitan las zonas aledañas al proyecto; de igual forma se realizó acompañamiento a Carder en la revisión de la solicitud de estudio de recursos naturales en el municipio de Santa Rosa de Cabal.

Se realizó la implementación de un sistema de energía solar fotovoltaico en las instalaciones de CHEC (Estación Uribe), con una potencia instalada de 25,92 kw. Este sistema tendrá un promedio de generación de energía de 3000 kwh/mes lo cual disminuye la emisión de CO2 al ambiente y posiciona a la empresa como impulsora de energías renovables.

Con relación a la gestión de indicadores de desempeño empresarial asociados con la responsabilidad social y ambiental, en 2018 el Índice de Gestión Ambiental Empresarial (IGAE), obtuvo un resultado del 94,6% frente a la meta de 91%, destacándose las acciones empresariales para la gestión de requisitos legales, el fortalecimiento y promoción de la cultura

⁴ Decreto 050 de 2018 de MinAmbiente

y comunicación ambiental, la implementación del Sistema de Gestión Ambiental (SGA), entre otros.

En cuanto a la gestión de aspectos que permitan la incorporación de comportamientos socialmente responsables al interior de la empresa y con los grupos de interés, el indicador de Trayectoria de la RSE cerró en 88% superando en 8 puntos la meta establecida para el año 2018.

Perspectiva Aprendizaje y desarrollo:

Se dio continuidad del programa de desarrollo humano con énfasis en el modelo de liderazgo de grupo, destacándose en 2018 la construcción del mapa de talentos para los líderes de CHEC, realizando retroalimentación integrada de su liderazgo y su equipo a un total de 62 líderes, a partir de las mediciones organizacionales y la ruta de desarrollo de cada líder. Así mismo, se llevaron a cabo 16 talleres de redes colaborativas impactando a 64 personas con cargo de directivos y líderes de equipo, contribuyendo al objetivo de transformación cultural.

En relación con la gestión del desempeño de los trabajadores, en el primer trimestre de 2018 se valoró (resultados y actuaciones) a 910 trabajadores identificando 697 personas en el nivel de *desempeño esperado*, 211 con nivel de *desempeño destacado* y dos (2) con *desempeño por debajo del esperado*, para los cuales se adelantaron las gestiones de desarrollo pertinentes. Al cierre de 2018 se definieron compromisos para 974 trabajadores activos en el sistema, los cuales serán valorados en el primer trimestre de 2019.

Aportes a la comunidad y a la sociedad

Como aportes a la comunidad y a la sociedad, desde las acciones de Ciudadanía Corporativa, CHEC dio continuidad al apalancamiento técnico y financiero de proyectos con alcance regional, que promueven la educación y la productividad, como áreas estratégicas para el desarrollo de los territorios; en 2018 continuamos haciendo parte de la alianza público privada “Educación para la Competitividad”, que facilita el acceso a la educación superior de los jóvenes que habitan el campo, a través de programas universitarios de nivel técnico y tecnológico que llevan las universidades aliadas, directamente a las instituciones educativas en sus veredas; este proyecto, además apalanca la productividad del estudiante y su familia, aportando asesoría técnica y capital semilla para el desarrollo de ideas de negocio, así como para el desarrollo empresarial de las mismas; el impacto de este proyecto se evidencia en los municipios de los departamentos de Caldas y Risaralda, beneficiando 7.458 jóvenes en su formación técnica y/o tecnológica y una inversión por parte de CHEC de COP 1.667 millones.

De manera similar CHEC apoya el proyecto “Universidad en tu Colegio”, una iniciativa liderada por la Fundación Luker en el municipio de Manizales y que es apalancada por diferentes

actores de la ciudad, promoviendo el acceso a la educación superior de las comunidades vulnerables; a la fecha han logrado cursar sus estudios superiores 1.545 jóvenes de Manizales a través de este programa, en donde CHEC realizó un aporte de COP 200 millones.

Por otro lado, de la mano con la Fundación para el Desarrollo Educativo de Caldas (Fundeca), CHEC durante el año 2018 se vinculó por primera vez al programa Ondas, encontrando que la investigación es apalancadora de la educación y el emprendimiento en los niños y jóvenes en etapa escolar; quienes al desarrollar pensamiento investigativo, generan reflexiones y alternativas de solución, que en el mediano y largo plazo, tiendan a resolver cuestiones importantes para su escuela y su comunidad; el aporte realizado por CHEC en esta iniciativa fue de COP 286 millones, beneficiando 40 grupos de investigación, 1.044 niños y 62 maestros.

Como aporte a la productividad de la región, con una inversión de COP 129 millones, CHEC se vinculó al programa Manizales MAS, que fortalece el ecosistema de emprendimiento de los municipios de Manizales, La Dorada y Riosucio, apalancando desde esta iniciativa el programa Innóvate del Grupo EPM, que se focaliza en las etapas previas de innovación y prototipo de los proyectos empresariales. Así mismo, CHEC fue participante activo de la iniciativa Estoy con Manizales, la cual busca de manera participativa generar reflexiones y transformaciones en las dinámicas sociales, económicas, educativas y de desarrollo de la ciudad, vinculando actores públicos y privados en este proceso.

Premios y distinciones 2018:

Es de destacar en el año 2018, la obtención de un reconocimiento a la innovación por el Proyecto Entrenamiento Virtual 3D en Redes de Distribución de Energía Eléctrica, entregado en el VIII Congreso Internacional de Trabajo con Tensión que se realizó en Argentina, evento que destacó el trabajo realizado por CHEC como única empresa colombiana en ser galardonada.

En el marco de los reconocimientos BIBO⁵ de EL ESPECTADOR a personalidades comprometidas con el ambiente, el “Fondo de Agua VIVO CUENCA” fue galardonado con el primer lugar, en la categoría “Agentes del Bosque”.

También, en el marco de la Feria Internacional del Medio Ambiente (FIMA) 2018, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, otorgó reconocimiento a CHEC por su compromiso y participación activa y constructiva en el proyecto “Desarrollo de la Capacidad para la Gestión y Eliminación Ambientalmente Adecuada de PCB”⁶.

Gobierno Corporativo

En lo que respecta a conflictos de interés de los nuevos miembros de la Junta Directiva elegidos por la Asamblea General de Accionistas, manifestaron en su carta de aceptación al cargo, no estar incursos en situación alguna que pudiera significar conflicto de interés y se

⁵ Este reconocimiento sobre RSE ambiental existe hace 6 años y es promovido por EL ESPECTADOR, WWF, Unión Europea, Isagen, Grupo Argos, EPM y Bavaria.

⁶ Enmarcado en la política Colombia Libre de PCB, el proyecto es financiado con recursos del Fondo Mundial para el Medio Ambiente – GEF y administrados por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo – PNUD.

comprometieron a respetar e informar tal condición durante el ejercicio del cargo. Durante el año 2018, no se presentaron declaraciones sobre conflicto de interés, que hubiese tenido alguno de los miembros de la junta directiva.

De otro lado, se aprobó por parte de la Junta Directiva la modificación al Manual de Conflicto de Interés, proporcionando así los procedimientos que les permitan a los administradores y empleados de CHEC conocer, prevenir y gestionar adecuada y oportunamente, los conflictos de intereses que pudieran presentarse en el ejercicio de sus cargos.

Como parte de las actividades de autoevaluación del control y gestión por parte de la Junta Directiva, se desarrolló un seguimiento y monitoreo a la operación de la empresa a través de la medición de los resultados generados en cada proceso, proyecto, plan y/o programa, teniendo en cuenta los indicadores de gestión y los objetivos estratégicos que hacen parte del CMI, destacándose como relevante en el año 2018, la aprobación de los ajustes al direccionamiento estratégico de CHEC y el Grupo EPM derivados de la contingencia del proyecto Hidroituango.

Durante el año 2018 no se celebraron operaciones con accionistas y administradores sobre acciones de la compañía que trajeran consigo cambios significativos para la sociedad. No obstante, de acuerdo con lo manifestado en el informe de sostenibilidad de la vigencia 2017, el Instituto de Fomento y Desarrollo en Liquidación – INFIPEREIRA, solicitó a la empresa transferir al Municipio de Pereira, los títulos de acciones que tiene en CHEC, una vez entregados todos los documentos, por parte de INFIPEREIRA en liquidación, para el soporte de la operación accionaria, el 23 de febrero de 2018, se procedió a realizar el registro del traspaso de dichas acciones en el Libro de Accionistas de la Sociedad en favor del Municipio de Pereira, de conformidad con la ley y los estatutos sociales.

En cuanto a las operaciones de mayor relevancia celebradas con socios y accionistas, se resaltan 43 actas vigentes, de las cuales 15 se celebraron en 2018 con Empresas Públicas de Medellín EPM en virtud del Acuerdo de Gobierno de fecha 8 de noviembre de 2014 y en el marco del contrato de colaboración empresarial integral No. 100418004 del 9 de diciembre de 2003, buscando generar valor en los mecanismos de relacionamiento y contratación. En el informe de gobierno corporativo se incluye en detalle los actos celebrados con EPM y con otros socios y accionistas.

En cumplimiento de lo establecido por la CREG, relacionado con el compromiso de las empresas de generación y distribución de estar certificadas bajo la Norma ISO9001:2015⁷, en 2018 se realizó auditoría interna y externa de verificación al sistema de gestión de la calidad por parte del Centro de Innovación y Desarrollo Tecnológico (CIDET), en la cual se ratificó la certificación empresarial con vigencia hasta el año 2022. Asimismo, la empresa desarrolló la auditoría interna y externa de certificación bajo la norma ISO 14001:2015 con alcance a la administración, operación y mantenimiento de las subestaciones del STR hasta el nivel de

⁷ Resolución CREG No. 005 del año 2009 y Resolución CREG 097 del año 2008, complementada por la Resolución CREG 043 del año 2010

tensión 115 kV en el área de Caldas, Quindío y Risaralda (CQR), en la cual se ratificó la certificación empresarial con vigencia hasta el año 2020.

A su vez, la empresa garantiza el cumplimiento de las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor frente al software que usa para sus operaciones, estableciendo mecanismos de control que restringen instalaciones indebidas y aplica políticas de seguridad para cumplir con lo establecido en la Ley 603 de 2000. En el año 2018 no se recibieron reclamaciones relacionadas con protección de datos personales, ni de terceros, ni de organismos reguladores. Así mismo, no ha sido recibida reclamación alguna relacionada con robo o pérdida de datos de clientes cumpliendo con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012.

Respecto a la autoevaluación sobre la gestión de la Junta Directiva, se obtuvo una buena calificación general de 4,9 lo que muestra una entidad con fortalezas que se deben potenciar; los primeros tres componentes evaluados presentaron una variación positiva con respecto al año 2017 y el componente de desempeño individual se mantuvo estable. Con base en la autoevaluación del año 2018, se definió la implementación de un plan de acción para el año 2019 que permitirá continuar con excelentes indicadores de desempeño en sus resultados.

De conformidad con la aprobación del informe de evaluación de la gestión del Gerente, se evaluaron 14 objetivos de desempeño, destacándose como resultados, la calificación de nivel superior en la actuación estilo Gerencial, superando las metas establecidas y siendo un referente en la alineación con el objetivo estratégico de fortalecer el Gobierno Corporativo; adicionalmente se evaluaron otros 13 indicadores que vinculan los resultados de la gerencia con el equipo directivo, donde el resultado excede el cumplimiento de la meta de objetivos de desempeño acordados para el periodo.

Como acontecimientos importantes acaecidos después del ejercicio, a la fecha no se han presentado hechos relevantes que afecten la continuidad del negocio.

Principales dificultades asociadas a la gestión

Ante la situación que atraviesa el Grupo EPM, derivada de la contingencia ocurrida en el mes de abril de 2018 con el proyecto Hidroeléctrico Ituango, en CHEC nos unimos a la necesidad de actuar con prudencia y compromiso para velar por la sostenibilidad de nuestro grupo empresarial y nuestra empresa. Por tal razón se atendió al llamado de la Junta Directiva de optimizar y recortar costos y gastos; así como de obrar con austeridad y coherencia con la situación actual. Por lo tanto y conscientes del panorama inmediato y futuro de la organización, de manera responsable se llevaron a cabo acciones de recorte y en muchos casos supresión total de iniciativas en la vigencia 2018, 2019 y 2020. Adicionalmente se han postergado inversiones que estaban planeadas para los años 2018 al 2020, lo anterior con base en un

análisis donde prevalece, la no afectación de la calidad del servicio, ni poner en riesgo la operación del negocio.

En la gestión asociada a los proyectos de generación, se han presentado dificultades frente a los trámites con la Corporación Autónoma Regional de Caldas para los proyectos de Cadena Guacaica: PgU5 - Pgu6; pues se dio respuesta tardía por parte de las autoridades nacionales competentes⁸ respecto a los trámites complementarios del EIA.

En el mercado de comercialización de CHEC el Operador Red (OR) ha experimentado una forma de competencia no prevista por la regulación, que consiste en la construcción de redes paralelas en los límites del mercado de comercialización de CHEC con el OR Pereira, sin que hasta la fecha se haya regulado sobre este tema.

Frente a aspectos socio ambientales, debido a la disminución de la capacidad de embalses, se presentaron situaciones que generaron conflicto con los pescadores que habitan el área de influencia de los mismos. Persiste el conflicto relacionado con la Bocatoma Montevideo por la existencia de explotaciones mineras en la zona de influencia, que no han permitido adelantar obras de estabilización.

De otro lado, se presentaron demoras por parte de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales (ANLA) en aprobar una medida de manejo de sedimentos en los embalses de plantas mayores, la solución al problema de sedimentos se viabiliza mediante la actualización del Plan de Manejo Ambiental (PMA), el cual está programado para ejecutarse en el año 2019.

En lo que se refiere al relacionamiento con organizaciones sindicales, queda un asunto sin solucionar y es la negociación de convención colectiva con el sindicato mayoritario Sintraelec subdirectiva Caldas, situación que a medida que pasa el tiempo afecta a ambas partes al no lograrse de manera negociada la solución del conflicto laboral.

Evolución previsible de la sociedad

Como elementos analizados de las dinámicas de entorno empresarial, se destaca que:

La aparición de las energías renovables no convencionales, no solo implica competencia para el generador, sino que su aplicación a nivel del usuario (en sus propias instalaciones) también representa competencia para el negocio de distribución puesto que ya no existirá la necesidad del transporte de dicha energía desde los grandes centros de consumo, actividad principal del agente distribuidor.

En la actividad de generación han ingresado nuevos agentes al mercado, esta actividad tiene características de oligopolio (pocos productores/muchos demandantes) y por tanto la competencia no se ha agudizado. Con la expedición de la Ley 1715 de 2014 y los desarrollos

⁸ Instituto Colombiano de Antropología e Historia (ICANH), Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible (Minambiente)

regulatorios que se han venido dando alrededor de ésta, el camino queda abierto para incrementar la oferta de energías e introducir en la matriz energética del país las energías renovables a gran escala; el gobierno espera que la competitividad del sector se pueda lograr a través de unas tarifas de generación más competitivas.

Muestra de lo anterior es que ante la Unidad de Planeación Minero Energética (UPME), se han presentado alrededor de 255 proyectos a nivel nacional y en el mercado CHEC se han recibido aproximadamente 32 solicitudes de conexión para nuevos generadores, con una capacidad de 584 MW.

De acuerdo con pronunciamientos de la Ministra de Minas y Energía, efectuados en las jornadas de distribución llevadas a cabo en el mes de diciembre de 2018, el actual gobierno se enfocará en tres objetivos transformadores del sector energético. 1) Acceso y confiabilidad, 2) Sostenibilidad ambiental y 3) competitividad y modernización del sector.

La disminución de los precios de los elementos de las fuentes de energía renovable no convencionales, conjugados con el desarrollo disruptivo de los sistemas de almacenamiento jalonados por la industria vehicular, las aplicaciones colaborativas, el internet de las cosas y la apropiación cada vez más del conocimiento por parte de los usuarios, propiciará en un futuro la creación de micro-redes y mercados colaborativos lo cual implica un nuevo reto para las actividades de la cadena de la prestación del servicio de energía eléctrica.

Es decir, el sector eléctrico está en un momento de inflexión derivado de aspectos tecnológicos, sociales y normativos que están presionando una rápida transformación, que conducen al sector hacia la incorporación de nuevos modelos de negocio.

Ante este panorama, en CHEC y el Grupo EPM debemos reinventarnos, movilizando cambios y transformaciones al interior de la organización que permitan redefinir los modelos de gestión, introduciendo nuevas tecnologías en beneficio del usuario, desarrollando capacidades para el relacionamiento y fomentando una cultura colaborativa que promueva actuaciones éticas, para la continuidad del negocio, el cuidado del ambiente y el aporte a un mayor bienestar para los grupos de interés.

Por lo anterior, como evolución previsible de la sociedad, producto de los impactos de la contingencia del proyecto Hidroituango, se apuesta, resignifica y da paso a un norte enfocado en garantizar la sostenibilidad del Grupo EPM en el presente y en el futuro que emerge, en el cual se encuentran nuevas oportunidades dentro del contexto de los grandes cambios que se están dando en el sector de energía en Colombia y el mundo.

De esta manera, los focos de gestión se orientarán hacia la seguridad operacional (operación eficiente, rentable y segura), y hacia nuevas opciones de crecimiento acordes con la evolución

de la situación financiera, esta mirada de los próximos 3 años, que esperamos sea la duración máxima de la contingencia, nos compromete a:

1. Enfatizar en los esfuerzos que hemos venido haciendo en la optimización de las operaciones, en la eficiencia y ahorro en costos y gastos, que además busca objetivos superiores tales como la comprabilidad de las tarifas por parte de nuestros usuarios y la adaptación de manera proactiva a las capturas de eficiencia que el regulador realiza cada 4 o 5 años, en favor de una mayor productividad.
2. Desarrollar iniciativas que apalanquen el crecimiento, soportadas en la innovación y el desarrollo de nuevos modelos de negocio.
3. Avanzar en la transformación cultural de la organización, a partir de las conversaciones colaborativas tal y como lo hemos venido haciendo en CHEC desde hace varios años con nuestra apuesta de las redes colaborativas, modelo que hoy es replicado por casa Matriz.

Para la vigencia 2019 se tienen proyectadas unas metas financieras retadoras que implican el compromiso de toda la administración para alcanzar el logro de las mismas, así: Un Ebitda de COP 242.132 millones, y unos márgenes: Ebitda 32,92%, operacional 25,88% y neto 16,11%, mediante la optimización de costos y gastos, obrando con austeridad y coherencia con la situación actual del Grupo.

Luego de optimizar la estructura de capital de CHEC, mediante operación de crédito público, la deuda financiera a 31 de diciembre de 2018 asciende a COP 188.705 millones, anotando que no se presentó crecimiento alguno, por el contrario, con recursos propios se realizó un prepago de uno de los créditos con BBVA; adicionalmente, buscando la optimización de gastos financieros, se realizó la sustitución de uno de los créditos de largo plazo, a una menor tasa. También, se desembolsó un crédito por la línea Findeter por COP 43.000 millones, destinados a la financiación de proyectos del Sistema de Transmisión Regional (STR).

Por el lado de inversiones, para el 2019 se tiene estimada una ejecución en infraestructura y administrativas por valor de COP 49.143 millones, las cuales se realizarán con generación interna de fondos y se continuará con el monitoreo y seguimiento a las tasas del mercado, con el fin de realizar las negociaciones con los proveedores financieros, buscando generar un menor valor de intereses para la empresa.

De igual forma y dadas las condiciones que anteceden, en 2019 nuestra gestión estará enfocada hacia los siguientes resultados:

- Para la solidez financiera, se espera cumplir con el 100% de las metas para el periodo 2019, optimizando costos y gastos obrando con austeridad y coherencia con la situación actual del Grupo EPM.
- Contribuir a la universalización del servicio de energía en Caldas y Risaralda, alcanzando una meta de cobertura total (rural y urbana) de 99,91%, electrificando 86 viviendas con una inversión de 1.113 COP Millones
- Mejorar las condiciones que garantizan la calidad y seguridad del servicio, reduciendo a 28,9 horas año (SAIDI) el tiempo total de interrupciones de energía y reduciendo a 24,11 veces (SAIFI) la cantidad total de interrupciones de energía eléctrica percibidas por el cliente; así mismo obteniendo un índice de gestión de pérdidas del OR de Distribución de CHEC de 8,27% y obtener una energía recuperada 12,97 GWh-año.
- En materia de atención a clientes se buscará mejorar los indicadores de atención y respuesta a clientes (Quejas 1,35 y Reclamos 3,50) y se implementará el sistema SAC en remplazo del sistema comercial SIEC en un 100%. A su vez se avanzará en la implementación de un programa de Voz del Cliente (VoC), que permita el monitoreo continuo y oportuno del estado de la satisfacción y experiencia del cliente.
- En relación con los retos y requerimientos que implica la implementación de Resolución 015 de 2018, se espera avanzar en la aprobación de los cargos para la remuneración de la actividad de distribución de energía. Complementariamente se implementará las acciones necesarias para responder al plan regulatorio de inversiones conforme a lo entregado a la CREG.
- Con el fin de fortalecer el relacionamiento y la transparencia con grupos de interés que apunte a un mejor conocimiento del servicio, en 2019 se espera realizar 50.000 interacciones educativas, con la implementación del Plan Educativo Empresarial y la estrategia de Cercanía con Clientes y Comunidad. Así mismo se implementarán al 100% las actividades establecidas en el plan de hitos de transparencia empresarial según resultados del indicador en 2018.
- Frente al compromiso empresarial con los Derechos Humanos, según las directrices de Grupo EPM, avanzaremos en el diseño e implementación de un protocolo homologado para el relacionamiento con minorías étnicas y en el diseño del plan para el abordaje de equidad de género.

- En materia de contratación responsable, según el plan anual de compras y contratación 2019, se trabajará sobre la identificación de potencial para el desarrollo de contratación social y regional en CHEC, llevando a cabo al menos un proceso de contratación.
- A nivel interno y con miras a fortalecer las condiciones de clima laboral y calidad de vida, se buscará disminuir la severidad y frecuencia de los accidentes laborales, cumpliendo con la meta establecida en el ILI para 2019 de 0,34. De igual forma y con el fin de lograr la transformación cultural a partir de las conversaciones entre las personas, promoviendo la corresponsabilidad para el logro de los propósitos organizacionales haciéndose cargo del propio estar y actuar en la organización.
- A Nivel ambiental y con el fin de continuar aportando al cuidado del agua y la biodiversidad se buscará proteger un acumulado de 12.250 hectáreas, cumpliendo con la meta de protección hídrica de 2019 de 1500 ha. En materia de estrategia climática se buscará avanzar en la definición de las acciones conjuntas como Grupo EPM para la adaptación y mitigación del cambio climático. Respecto de las acciones para la prevención de la contaminación y el fortalecimiento de la cultura ambiental, se buscará diseñar y definir el plan de acción para extender el alcance de la certificación ISO 14001:2015 del sistema de gestión ambiental a 44 subestaciones CHEC.

Finalmente, y en el marco de la rendición de cuentas de empresa, nos complace poner a disposición de todas las partes interesadas, el Informe de sostenibilidad de CHEC y sus documentos complementarios, el cual recoge, de forma transparente, información sobre el desempeño de la empresa en los ámbitos económico, social y ambiental en 2018, siguiendo las directrices establecidas en los estándares del Global Reporting Initiative (GRI) y el Pacto Global de las Naciones Unidas.

Es gracias a la contribución de cada uno de nuestros grupos de interés que se han obtenido estos importantes resultados en el año 2018, por tal razón les invitamos a seguir trabajando de manera conjunta y decidida para afrontar los retos que como empresa y sociedad nos depara el futuro de la región y del país.

Juan Felipe Valencia Gaviria
Presidente Junta Directiva

Jhon Jairo Granada Giraldo
Gerente General