



Informe de gestión
de la administración
y de la junta directiva
de CHEC S.A. E.S.P.
a la asamblea general
de accionistas 2014

chec® | Grupo **epm**®





Sede Principal CHEC Estación Uribe

Informe de gestión de la administración y de la junta directiva de chec s.a. esp a la asamblea general de accionistas 2014

Después de cumplir 70 años de servicio y dedicación a nuestra región y a nuestros grupos de interés a través de la gestión de los negocios de generación, distribución y comercialización con el fin de prestar de manera eficiente el servicio público de energía eléctrica en los departamentos de Caldas y Risaralda, presentamos con gran satisfacción nuestro informe de sostenibilidad 2014 bajo el estándar internacional GRI-G4. En este sentido, el informe expone el resultado de las gestiones empresariales en materia económica, social y ambiental que en el marco de “sostenibilidad”, propósito de CHEC y del Grupo EPM, se adelantaron con el objetivo de propiciar y construir valor a nuestros grupos de interés y fomentar el desarrollo de territorios sostenibles.

La estrategia corporativa denominada Crecimiento con responsabilidad social empresarial (RSE) definida por el Grupo EPM y por la empresa es el vehículo que permite la ejecución de una gestión equilibrada y coherente de los negocios, los recursos y las relaciones con los grupos de interés, con miras a la universalización

del servicio y al apalancamiento del desarrollo de nuestros territorios.

En CHEC, estamos convencidos de que para crecer con RSE es fundamental constituirnos como un referente en excelencia operativa, reputación y transparencia, ofreciendo a nuestros clientes y al mercado un portafolio integral de soluciones en energía, cimentado en prácticas socialmente responsables con todos los grupos de interés. Por este motivo, constituimos nuestra organización bajo estándares internacionales y nacionales, ejemplo de ello fue el compromiso adquirido en el año 2014 con el Acuerdo para la Sostenibilidad suscrito por las empresas afiliadas a Andesco, asimismo, continuamos haciendo parte del Pacto Global de las Naciones Unidas.

Podríamos decir que el año 2014 fue un año que generó impactos a todo nivel y con diferentes efectos, para el mundo: los conflictos entre diferentes regiones marcando aspectos como los derechos humanos y la estabilidad político-económica, y el precio del petróleo que puede in-



cidir en el crecimiento de las economías de los países, dejando esto resultados en algunos casos desfavorables; Para el país: la caída de los precios del petróleo y la devaluación del peso frente al dólar, aspectos que pueden afectar el ingreso nacional y la balanza comercial; sin embargo, podemos decir que la región de Caldas y Risaralda presentan buen comportamiento económico, una mejora en la tasa de desempleo y diversificación de sus exportaciones a otros países de América y Europa; Y de nuestra empresa, no obstante el haber atravesado algunas dificultades, podemos mostrar los mejores resultados económicos, ambientales y sociales.

A causa de la excelente gestión de nuestros productos y servicios, obtuvimos de nuevo el reconocimiento de nuestros clientes, al ubicarnos en el segundo lugar del Índice de Satisfacción con la Calidad Percibida (ISCAL), índice que recoge las empresas de Centro y Suramérica con menos de 500.000 usuarios y que mide la satisfacción del usuario con el servicio de energía. Dicho reconocimiento es otorgado por la CIER (Comisión Energética Regional).

En lo que respecta a los aportes a la sociedad, gracias al enfoque de ciudadanía corporativa, fuimos reconocidos por nuestros grupos de interés a través del recibimiento de la Orden al Mérito Líder de la Construcción Grado Presea de Plata otorgado por CAMACOL (Cámara Colombiana de la Construcción) por los servicios prestados a la Nación y al sector de la construcción.

Asimismo, recibimos de parte del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Cámara de Comercio de Bogotá un reconocimiento al Presidente Digital 3.0, por la experiencia exitosa en lo que se refiere al incremento de la productividad empresarial debido a la apropiación tecnológica. En el escenario del desarrollo social y derechos humanos, el Programa Desarrollo para la Paz del Magdalena Centro, realizó un reconoci-



miento a los 9 años de construcción y de aporte al desarrollo de la región.

En relación con nuestra gestión 2014, es meritorio resaltar dos aspectos que se han constituido como un reto crucial de adaptación al cambio y de superación de diferencias en nuestra organización: uno de ellos es el proceso or-



ganizacional de transformación empresarial, en el cual convergen la implantación de la nueva estructura y la adopción por parte del Grupo EPM del nuevo modelo definido para las filiales nacionales: involucrado operativamente, es de anotar que éste se ha desarrollado satisfactoriamente y hace parte del Programa Grupo EPM sin Fronteras.

El segundo aspecto contempla el proceso de negociación con la organización sindical Sintraelec subdirectiva Caldas, después de 2 años de conflicto, el día 29 de diciembre de 2014 se dio por terminado el diferendo colectivo, permitiendo así la construcción de un nuevo espacio colectivo que beneficia al grupo de interés trabajadores, esto con el fin de consolidar una nueva y mejor relación entre la empresa y el sindicato.

Por otro lado, en el año en mención, se obtuvieron logros y resultados empresariales relevantes, los cuales permiten mantenernos en el camino de la sostenibilidad, gracias al esfuerzo de quienes hacemos parte de esta entidad. Con relación a nuestro grupo de interés dueños, luego de cumplir orgullosamente 70 años de exis-

tencia, CHEC consigue los mejores resultados económicos de su historia, al incrementar su margen EBITDA en 3,43 puntos porcentuales en relación con el año 2013, situándose en el 33,4%. El valor del EBITDA es de COP 167.036 millones, con una utilidad neta que pasó de COP 76.353 millones en el 2013 a COP 106.043 millones en la presente vigencia. El balance general registra un total de Activos por valor de COP 1.098.155 millones, 4,2% mayor que el valor registrado en 2013.

En el camino hacia el cumplimiento de la MEGA de Grupo, la organización redefinió su estructura de capital mediante la ejecución de una operación de crédito por valor de COP 118.000 millones y un acuerdo de pago con accionistas por valor de COP 105.000 millones, los cuales reducen, de manera inmediata, el costo del capital utilizado para financiar las operaciones, permitiendo, de esta manera, una mayor generación de valor.

En lo que atañe al lineamiento de impacto y construcción de territorios sostenibles, la empresa ejecutó inversiones en infraestructura por valor de COP 43.894 millones, lo que representa un 100% de los valores estimados en el



Trabajador Planta San Francisco

año 2014. Dichas inversiones fueron realizadas en la cadena productiva de generación y distribución de energía, la cual generó un impacto directo en el bienestar de las familias ubicadas en el área de cobertura de CHEC.

En el ámbito financiero, se continuó con el montaje y consolidación de las normas internacionales de información financiera NIIF, dando cumplimiento a los requerimientos de la superintendencia de servicios públicos, obteniendo, de esta manera, una alineación de la empresa con el núcleo corporativo EPM y, sobre todo, posicionándola como una empresa líder en el manejo y control de su información financiera. A su vez, desde la administración, con el concurso de los trabajadores, la gestión de costos y gastos se consolidó en todos los niveles de la organización, convirtiéndose ésta no sólo una bandera sino, también, en una cultura empresarial que nos habilita en la generación de valor económico para los grupos de interés y la región en general. Cabe señalar que la firma Fitch Ratings, emitió la calificación del riesgo crediticio para CHEC, asignándole la categoría AAA con perspectiva estable para la deuda de largo plazo y F1+ para la deuda de corto plazo, este

tipo de valoración, en la escala de calificaciones domésticas, es la máxima posible en ambas categorías y demuestran la solidez financiera de la empresa.

Respecto a los indicadores del Cuadro de Mando Integral (CMI) de CHEC, se cumplieron las metas establecidas y, en algunos casos, las expectativas fueron superadas, como, por ejemplo, el del EBITDA, el Margen EBITDA, las Utilidades Netas, las pérdidas de energía y los indicadores de continuidad del servicio SAIDI y SAIFI.

En relación con la Sociedad, en el 2014 la Asamblea General de Accionistas aprobó reformar parcialmente los Estatutos Sociales de la Empresa, se modificó el literal e) del artículo 5, que señala el objeto de la sociedad, en cuanto a prestar los servicios de inspección, calibración y ensayo de medidores de energía eléctrica. Adicionalmente, fueron realizadas dos modificaciones al Manual de Contratación, a saber, el artículo décimo octavo del Reglamento de Junta Directiva. Paralelamente, se derogaron del reglamento los artículos vigésimo primero (Comité de Evaluación de la Gestión) y vigésimo segundo (Funciones del Comité de Evaluación de la Gestión).



Alumbrado navideño



Actividades de mantenimiento de redes.

Con respecto a las operaciones celebradas con Accionistas, se aprobó el reintegro, a prorrata de su participación en la sociedad, de la prima en colocación de acciones registrada en el patrimonio de la CHEC por un valor de COP 246.638 millones.

Con algunos de los municipios accionistas de CHEC se suscribieron contratos en virtud de los cuales la empresa entregó, en calidad de préstamo de uso, figuras para el alumbrado navideño y se acordaron condiciones para el respectivo montaje y desmontaje. Los gastos por el consumo de la energía eléctrica y el transporte de los motivos navideños, corrieron por cuenta de cada municipio. En el municipio de Manizales el alumbrado navideño se hizo posible por la cooperación e inversión realizada conjuntamente por CHEC, Alcaldía de Manizales e Invama.

En lo que refiere a las operaciones de mayor importancia realizadas por EPM y CHEC, la ejecución del contrato de colaboración empresarial integral (No. 100418004 del 9 de diciembre de 2003) continuó. En este orden de ideas, se suscribieron actas de interacción en desarrollo del Acuerdo de Gobierno suscrito el 8 de noviembre de 2014 autorizado por la Junta Directiva, según consta en las Actas No. 599 y No. 601, es

de resaltar que no se presentaron hechos relevantes después del cierre.

Con nuestros clientes y mercados llegamos a un nivel de 99.81% en cobertura total del servicio, gracias a la alianza público-privada, integrada por CHEC, las gobernaciones de Caldas y Risaralda, el Fondo Nacional del Café, los comités departamentales de cafeteros de Caldas y Risaralda, Isagen, 40 alcaldías municipales y otras entidades regionales, logrando alcanzar el acceso universal al servicio de energía eléctrica en el área rural de ambos departamentos, contribuyendo, de esta manera, al bienestar en el campo y a la construcción del capital social en Caldas y Risaralda.

A finales del año 2014, la cifra de clientes llegó a 446.631 lo que evidencia un crecimiento anual del 2,4% con respecto al año 2013, la demanda de energía en el mercado CHEC alcanzó a ser de 1.006 GWh con un crecimiento de 2,8%, las ventas del comercializador CHEC se situaron en 877 GWh que, comparado con el periodo anterior, representan un crecimiento del 2,5%. Otro gran logro se encuentra representado con la reducción de pérdidas de energía, obteniendo un indicador del 9,47%. Es de señalar que se busca lograr en 5 años una reducción de 12 GWh para llegar al 8,47%.



No menos importante tenemos el incremento de la calidad del servicio al disminuir las indisponibilidades a través de la automatización de la red, como consecuencia de la evolución de los procedimientos de operación y mantenimiento, aportando, en este sentido, al propósito de la sostenibilidad empresarial, pues contribuimos a la conservación de los ingresos operacionales a través del control de pérdidas de energía y mejoramos en calidad y satisfacción con nuestros clientes.

El plan de calidad del servicio emprendido por CHEC en el año 2013 arrojó resultados favorables en el año 2014, evidenciado en el indicador SAIDI, en el cual se superó la meta establecida en el 2014 de 40,81 horas, en 11,38 horas (29,43 horas). También incrementamos la confiabilidad del sistema eléctrico con la finalización de la construcción de las subestaciones Bosques de la Acuarela.

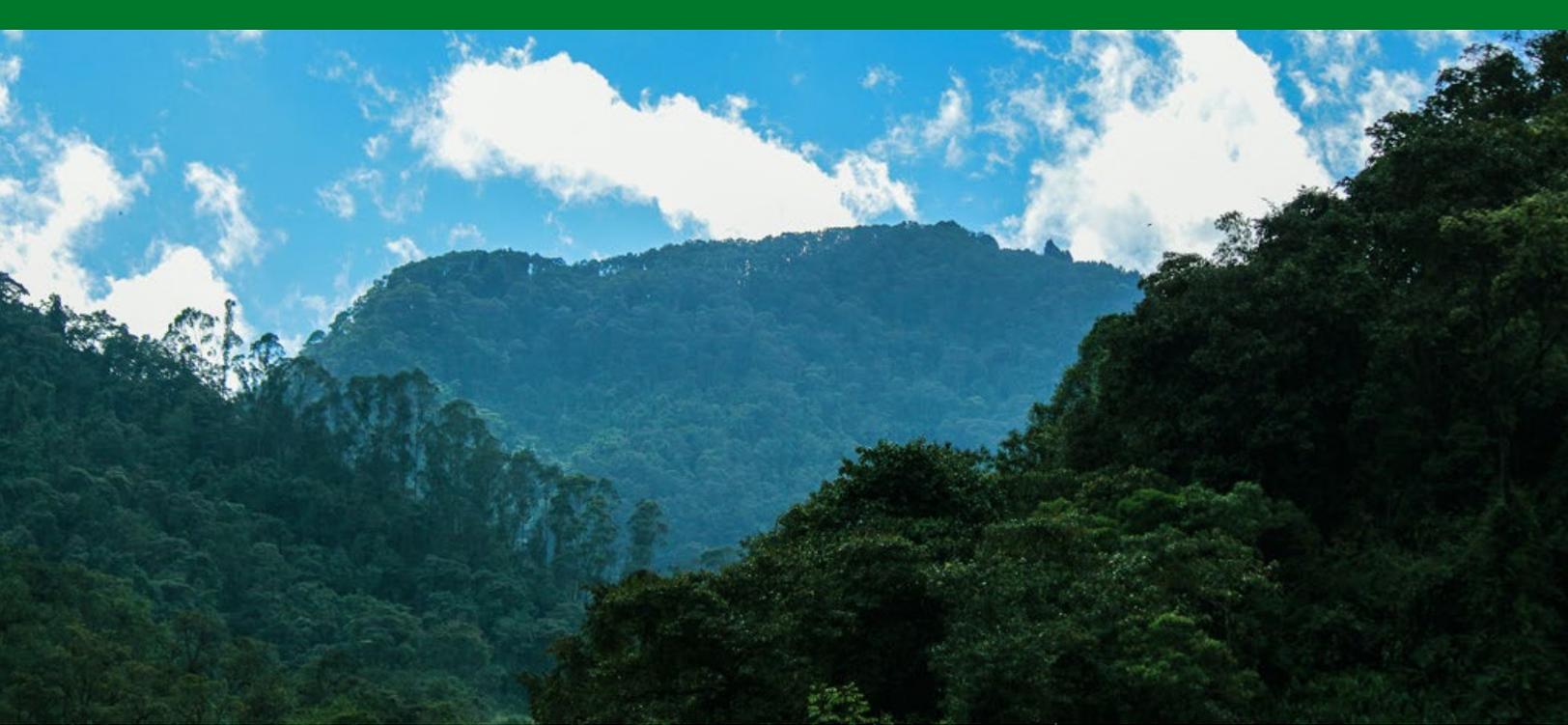
Comprometidos con el mejoramiento en la prestación del servicio, realizamos mantenimiento mayor al circuito industrial de Manizales a 33 kV, con excelentes resultados, reduciendo las indisponibilidades en el año 2013 de

303 horas a 26 horas en el 2014. Por otro lado, mejoramos la infraestructura de generación y construimos el malecón de Cameduadua, un nuevo espacio para las personas de la región que impacta positivamente el medio ambiente.

Es de resaltar que CHEC contó en el año 2014 con un alto porcentaje de energía comprada en contratos de largo plazo, lo que permitió evitar el traslado a nuestros usuarios de la volatilidad del precio de energía en bolsa que surgió en el transcurso del año. Para el mes de enero del año anteriormente citado, se alcanzó el 100% de cobertura con la iniciativa de facturación en sitio para todos los clientes rurales, propiciando así un proceso estable, totalmente confiable, que ha sido tomado como referente o modelo de facturación para todas las filiales de energía en el Grupo EPM.

Para ajustar la operación de la gestión comercial a las condiciones socioculturales de los habitantes de los territorios donde hacemos presencia, se ejecutaron ejercicios durante el año, ejemplo de ello fue la adaptación de las terminales portátiles de lectura (TPL) para la captura de los datos de contacto de clientes rurales con inquietudes, la cuales son gestionadas, pos-





teriormente, desde el contact center. En este orden de ideas, continuamos con la estrategia educativa y de acercamiento Gestiona tu Consumo y la ampliamos para impactar a nuestras comunidades y clientes rurales.

En nuestra organización sigue primando la búsqueda continua del desarrollo humano sostenible, en la que el ser humano es el centro de todas nuestras acciones, debido a ello, de la mano con nuestra Gente CHEC, trabajamos en la identificación y el fortalecimiento del liderazgo con miras a trabajar y a fortalecer la cultura de Grupo EPM. De otra parte, se avanzó en la implementación del sistema de gestión OSHAS 18001, con el fin de mejorar los programas que se adelantan en seguridad y salud en el trabajo, adicionalmente, se realizó la medición de calidad de vida.

Con nuestros proveedores y contratistas se logró la implementación del sistema para registro de proveedores a nivel de grupo, acto que convoca la transparencia y el soporte para todos los procesos de contratación, adoptando la política de Grupo EPM de relacionamiento con proveedores y contratistas. Además, se llevó a cabo la primera feria local de proveedores, con la participación de 45 empresarios del departamento de Caldas con el fin de dar a conocer

la empresa, su proceso de contratación y promover de esta forma futuros lazos comerciales para el desarrollo de la industria regional, también se realizó una jornada educativa para 50 contratistas, con el fin de fomentar su desarrollo integral, abordando temas relacionados con competitividad y con clientes como aliados estratégicos.

Para dar cuenta de nuestra relación y compromiso con el estado, en cuanto a la situación jurídica del negocio, se reporta que CHEC y sus negocios han desarrollado sus actividades ajustándose a las normas vigentes, demostrando que la empresa no se encuentra inmersa en situaciones de índole jurídico que puedan poner en riesgo grave la operación del negocio y las relaciones con sus partes interesadas. En cumplimiento con lo establecido en la ley 603 de 2000, CHEC cumple con las normas de propiedad intelectual respecto a la utilización de software y, en sintonía con esta política, se adelantan actividades encaminadas al control de las licencias del software que se utiliza. Asimismo, se cuenta con políticas de restricción de instalación de software y permanentemente se adelantan acciones tendientes al cumplimiento de esta ley.

En la búsqueda de fomentar y demostrar la transparencia de nuestra empresa y de forta-



lecer los procesos sociales de participación y control social con las comunidades, en 2014 se logró convocar a más de 2.000 líderes comunitarios de los 40 municipios de Caldas y Risaralda a los espacios de diálogo y rendición de cuentas denominados Mesas Zonales y Hablando Claro, la participación de líderes es la mayor durante los 4 años en que se ha implementado esta estrategia de relacionamiento con los grupos de interés comunidad y clientes.

Desde el enfoque de ciudadanía corporativa, aportamos al desarrollo de territorios sostenibles, movilizand o alianzas y generando iniciativas que fomentan la educación y la inclusión de jóvenes rurales con los proyectos de Educación para la Competitividad y el de Fortalecimiento de la Cultura de Emprendimiento y Empresariedad impactando a más de 30 municipios de Caldas y Risaralda, movilizand o, aproximadamente, a 96.098 personas en 25 programas de formación técnica y tecnológica.

En relación con nuestro compromiso con el medio ambiente, en el 2014 se consolidó el corredor biológico entre el parque nacional natural los Nevados y la reserva forestal protectora bosques de CHEC, mediante la adquisición del predio Romeral II, se continuó con la participación en la iniciativa de Pactos por la Cuenca del Río Chinchiná y a nivel empresarial, se realizó la medición del Índice de Gestión Ambiental Empresarial (IGAE), con muy buenos resultados.

En la gestión del gobierno corporativo, CHEC adaptó el Manual de Conducta Empresarial de EPM y elaboró el Manual de Comportamientos Éticos de CHEC. De igual modo, se adoptaron las políticas de Grupo EPM relacionadas con gestión integral de riesgos y relacionamiento con proveedores y contratistas.

Para el año 2014 los miembros de la Junta Directiva en su carta de aceptación al cargo, manifestaron no estar incurso s en situación alguna que pudiere significar conflicto de interés,

respetando tal condición durante el desempeño del cargo. Su autoevaluación evidenció que todos los componentes evaluados, escalaron de nivel con relación al año anterior, mostrando desempeños superiores al 96%, lo cual evidencia una buena gestión de la Junta Directiva.

Como filial del Grupo EPM en materia de auditoría, se llevaron a cabo actividades de estandarización de método y herramientas de trabajo para la auditoría de grupo (mantenimiento de distribución), autoevaluación del control y diagnóstico del modelo estándar de control interno. Sumado a esto, se avanzó en el desarrollo de auditorías bajo normas y parámetros IIA (The Institute of Internal Auditors), en certificaciones en CIA (Auditor Interno Certificado) y en CISA (Auditor de Sistemas de Información Certificado).

CHEC tiene implementado el Modelo Estándar de Control Interno (MECI), en el año 2014 se realizaron los ajustes necesarios para adoptar al interior de la empresa presentes en el decreto 943 de mayo 21 de 2014. Igualmente, en el estudio de transparencia empresarial, obtuvimos un total de 81 puntos, el cual se mantuvo con respecto al resultado obtenido para el ejercicio anterior.

Por otra parte, se atendió la Auditoría de la CREG al esquema de calidad del servicio en los Sistemas de Distribución Local, conforme a lo indicado en la resolución 025, obteniendo excelentes resultados con una calificación de cumplimiento del 95.5% de los requisitos exigidos.

Desde la gestión integral de riesgos, en 2014 CHEC realizó la revisión y actualización de la metodología de gestión integral de riesgos con base en la norma ISO 31000 la cual fue aplicada a los 73 procesos vigentes en CHEC y a diferentes proyectos y contratos. De igual forma, se adelantó la revisión y actualización del marco normativo, se adoptó la política del Grupo EPM



relacionada con la gestión integral de riesgos y se realizaron ajustes del plan de contingencia, emergencia y manejo de crisis corporativo. Es de resaltar que se ejecutaron las tres primeras fases del proyecto Gestión de continuidad de negocio (BCM).

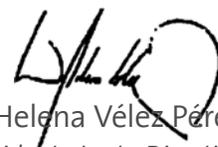
Como evolución previsible de la empresa, el año 2015 continuará siendo fundamental para mantener el equilibrio entre la operación de sus negocios y la responsabilidad con sus grupos de interés y el medio ambiente, como pilares clave para la sostenibilidad, por ende, se dará continuidad y mayor impulso a la consolidación de acciones e iniciativas que en el marco de la RSE, se encuentren alineadas con las formas de actuar como Grupo EPM y aporten a la construcción de territorios sostenibles.

De igual forma, apoyados en el proceso de consolidación del Grupo EPM, seguiremos proyectándonos como una de las empresas que hace parte de los 50 grandes grupos de América Latina, abriendo grandes oportunidades de reconocimiento y crecimiento para nuestra gente, nuestros negocios y nuestra región.

Como empresa seguiremos comprometidos con el respeto y la promoción de los diez princi-

pios universales del Pacto Global, pues consideramos que estos principios apalancan el cumplimiento de nuestro propósito y el logro de los resultados empresariales.

La gestión realizada en el año 2014 es fruto del trabajo entre todos los actores empresariales y nuestros grupos de interés, para quienes manifestamos un agradecimiento sincero por la confianza depositada en nuestra empresa y el Grupo EPM. Es por esto que extendemos la invitación para que, de manera conjunta, dueños, clientes, proveedores y contratistas, trabajadores, comunidad, estado y colegas, sigamos trabajando y construyendo día a día el camino que marca nuestro propósito empresarial de sostenibilidad.



Inés Helena Vélez Pérez
Presidente Junta Directiva



Jhon Jairo Granada Giraldo
Gerente General



Trabajador y Contratistas CHEC