

# INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO CHEC

## 2015



Atardecer en Manizales - Foto: BW Agency

chec® | Grupo·epm®



## CONTENIDO

### INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO CHEC 2015

- Mecanismos de gestión de Gobierno Corporativo

### GESTIÓN ÉTICA

- Valores Corporativos
- Línea Ética: Contacto Transparente

### ÓRGANOS DE GOBIERNO CORPORATIVO

- Estructura de gobierno de CHEC
  - o PROPIEDAD – ACCIONISTAS
    - Naturaleza jurídica de la organización y régimen de propiedad
    - Constitución Asamblea General de Accionistas
    - Situación jurídica de la Sociedad
    - Procesos más representativos en los cuáles actuó la Empresa en calidad de demandante y demandada en el año 2015
    - Estado de cumplimiento de las normas sobre propiedad
    - Operaciones celebradas con los socios y accionistas
    - Hechos importantes después de haberse generado el cierre del periodo evaluado
    - Evolución previsible de la sociedad
  - o ADMINISTRACIÓN – JUNTA DIRECTIVA
    - Composición Junta Directiva 2015
    - Conflicto de Interés
    - Comités de Apoyo a la Junta Directiva

- Gestión de la Junta Directiva 2015
- Remuneración de la Junta Directiva
- Evaluación de la Junta Directiva
- Plan de Fortalecimiento para Junta Directiva 2016

#### o GESTIÓN – GERENCIA

- Comité de apoyo a la gestión del gerente
  - Resultados de gestión Objetivos Estratégicos CHEC 2015
  - Remuneración del Comité de Gerencia
  - Evaluación del comité de Gerencia
- Mecanismos de relacionamiento implementados
  - Órganos de Gobierno CHEC
  - Informe 2015 sobre la Gestión Integral de Riesgos (GIR) en CHEC
  - Gestión de la Auditoría Interna
  - Gestión para evitar la corrupción y fortalecer la transparencia empresarial
  - Cumplimiento de la normatividad.
- o Principales normas o estándares de cumplimiento asociadas

### INFORME DE GESTIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN Y DE LA JUNTA DIRECTIVA DE CHEC S.A. ESP A LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS 2015

## INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO CHEC 2015

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 2015, la cual está compuesta por los siguientes aspectos:

## MODELO DE GOBIERNO CORPORATIVO

### G4-34

Para CHEC, el Gobierno Corporativo es el conjunto de disposiciones, prácticas y medidas que demarcan el adecuado equilibrio entre la propiedad y la gestión de la empresa, con el fin de garantizar su sostenibilidad y crecimiento, los derechos de sus accionistas, la transparencia y ética en su actuación, y el equilibrado acceso a la información para sus grupos de interés.



CHEC en desarrollo de las políticas de Gobierno Corporativo definidas por el Núcleo Corporativo, aporta al direccionamiento estratégico del Grupo EPM en el relacionamiento con los dueños y socios, dando estricto cumplimiento a los términos establecidos para la realización de las reuniones de la Asamblea General de Accionistas y la Junta Directiva, y gestionando las solicitudes de los accionistas. Así mismo, se tramitan las evaluaciones a los miembros de la Junta Directiva, se realiza el diseño y la ejecución del plan de mejoramiento anual de la Junta Directiva, se coordina la estructuración y gestión del Comité de Gerencia, y se actúa como habilitador de las transacciones e interacciones derivadas del Acuerdo de Gobierno suscrito entre EPM y todas sus filiales.

### Mecanismos de gestión de Gobierno Corporativo

En el mes de octubre la Junta Directiva aprobó el Plan de Gobierno Corporativo 2015 – 2016 con alcance de Grupo EPM, el cual busca consolidar la actuación de las empresas del grupo con unidad de propósito y de esta manera mantener la transparencia en la información financiera y no financiera, a través de la gestión que se realice en cuanto a los derechos y trato equitativo de los accionistas, la Asamblea General de Accionistas, La Junta Directiva y una arquitectura de control. Dicho plan contiene los siguientes puntos: Manual de conflictos de interés, Agenda típica de juntas directivas, Calendario integrado de juntas directivas, Actualización de estatutos, Actualización de reglamentos de junta directiva, Lineamientos de revelación de información, Lineamientos para la gestión de operaciones con partes vinculadas, Actualización del Código de Gobierno y Actualización del Código de ética. Para ello se determinó un cronograma que se extiende hasta el 4 trimestre de 2016.

A la fecha continúa vigente el Código de Buen Gobierno Corporativo aprobado por la Junta Directiva el 17 de septiembre de 2009. El Manual de Comportamientos Éticos. Sin embargo, se espera que para el cuarto trimestre del 2016 se actualicen ambos códigos.

Para conocer nuestros códigos visite:

<http://www.chec.com.co/Portals/0/Manual%20de%20Comportamientos%20Éticos.pdf>  
<http://www.chec.com.co/gobierno-corporativo/modelo-de-gobierno>

El 8 de noviembre de 2013, en virtud de la autorización conferida por la Junta Directiva, se celebró entre las empresas nacionales del Grupo EPM un “Acuerdo de Gobierno”, con el fin de habilitar el Gobierno de Grupo EPM, formalizar y darle operatividad al modelo de relacionamiento y a la estructura de Grupo EPM, facilitar el logro de los objetivos empresariales y conseguir sinergias. Posteriormente se adhirieron las filiales internacionales. En el marco de este Acuerdo se celebran tres tipos de Actas: de Interacción, de Transacción y de Intervención.

## GESTIÓN ÉTICA

Para CHEC la gestión ética es un tema fundamental para apalancar el logro del direccionamiento estratégico de empresa y de Grupo, el cual cuenta

con un componente de Identidad, conformado por el propósito de Sostenibilidad y los siguientes valores corporativos:

### Valores Corporativos



**Transparencia:** Soy transparente, actúo para construir un ambiente de seguridad y confianza entre la Empresa y sus grupos de interés, brindándoles una información oportuna, relevante y de calidad. Entiendo el carácter público de mi labor y cuido los bienes públicos de los que soy responsable.



**Responsabilidad:** Soy responsable, me anticipo y respondo por las consecuencias que mis actuaciones y decisiones puedan tener sobre los demás, así como sobre el medio ambiente y el entorno.



**Calidez:** Soy cálido, respeto las diferencias, me importa el otro y trato de entender sus circunstancias para ayudarlo a buscar soluciones, sin arrogancia y siempre con respeto y amabilidad.



**Innovación:** Soy creativo, comparto y promuevo nuevas formas de pensar y hacer para anticipar y lograr los cambios deseados.



**Compromiso:** Soy comprometido porque me identifico con los fines y propósitos de la empresa, pongo empeño en lo que hago y voy más allá de mis obligaciones.



**Confiable:** Soy competente, trabajo con parámetros de calidad y eficiencia, para generar confianza. Cumpló las ofertas de acción que hago y respondo a los requerimientos y necesidades de los demás.



**Servir:** Escucho con respeto, entiendo las necesidades y expectativas de las personas con las que me relaciono y movilizo los recursos requeridos con el fin de brindar respuestas adecuadas que sean a la vez experiencias positivas.

## G4-42

En CHEC los valores empresariales y direccionamientos en materia de Gobierno Corporativo son establecidos en el Grupo EPM y validados por el Comité de Gerencia de la empresa. Como herramientas de gestión ética, la empresa cuenta con un Manual de Comportamientos Éticos, que tiene como objetivos presentar el marco de referencia ético de la Empresa, orientar el comportamiento y la toma de decisiones de los trabajadores al momento de enfrentarse ante un dilema ético y socializar los mecanismos establecidos para reportar comportamientos considerados no éticos.

Además, un Manual de Conducta Empresarial, donde se plasman los principios de comportamiento

que deben inspirar el actuar de los trabajadores, tanto a nivel interno entre trabajadores, como con los demás grupos de interés.

Estos manuales se actualizan de acuerdo con los cambios derivados del direccionamiento estratégico del Grupo EPM, especialmente en lo relacionado con el propósito y los valores corporativos

En el año 2014, desde el Proceso Cambio y Cultura, gestionado desde el área Servicios Corporativos, se identificó la necesidad de realizar un plan de asimilación de cambio que permitiera darle mayor relevancia a la gestión ética al interior de la empresa, con el fin de promover la incorporación del siguiente rasgo cultural declarado para el Grupo EPM:



Fue así como en el 2015 se diseñó una estrategia que tenía como objetivo impactar la cultura organizacional, desde sus tres ámbitos: Comportamientos, reglas de juego y valores, creencias y paradigmas, para lo cual se inició con un proceso de recolección de información para realizar un diagnóstico de la situación ética actual de la compañía.

Una vez procesada esta información, se identificaron los siguientes objetivos específicos que guiarán las acciones de asimilación de cambio que se emprenderán a partir del 2016: Unificar la actuación de jefes y gestores, orientar el comportamiento esperado de los trabajadores y brindar herramientas para resolver dilemas éticos.

De manera simultánea a este proceso, se realizaron acciones de formación y comunicación cara a cara dirigidas a los trabajadores de la empresa, con las cuales se logró el siguiente impacto:

- 604 impactados con la difusión de los rasgos de cultura, las actuaciones y los nuevos valores corporativos en el marco del despliegue del direccionamiento estratégico, a cargo de los gestores de equipos en sus grupos primarios.
- 458 impactados con la socialización del Manual de Comportamientos Éticos por parte de los gestores de equipo en sus grupos primarios.
- 371 impactados con el curso virtual de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.
- 41 trabajadores de diferentes cargos y áreas impactados con dos talleres de dilemas éticos.
- 346 trabajadores impactados por capacitación en Modelo Estándar en Control Interno, en el cual se hace énfasis en la importancia de los comportamientos éticos.
- 3 impactados por capacitación Gestión Riesgos de Corrupción para Empresas.

Las siguientes socializaciones permitieron impactar el grupo de interés contratistas en temas relacionados con ética y valores:

- 6 personas del contrato de administración de ar-

chivo.

- 20 personas del contrato de mantenimiento de instalaciones en puntos de atención.
- Por medio del Programa Escuela de Familia se lograron impactar los siguientes trabajadores y sus familias: 20 trabajadores y 50 beneficiarios impactados por el Programa Escuela de Familia que tiene como objetivo sensibilizar y fortalecer los valores corporativos para el ejercicio de adecuadas conviviencias familiares.

A través de diferentes medios de comunicación interna, también se logró impactar los grupos de interés trabajadores y contratistas en relación con los valores corporativos:

PIEZA	GRUPO DE INTERÉS	IMPACTADOS
<b>Publicación en Intranet de valores corporativos</b>	Trabajadores Contratistas	900 trabajadores 211 contratistas
<b>Video valores corporativos, en el que participaron 30 trabajadores</b>	Trabajadores Contratistas	900 trabajadores 211 contratistas
<b>Mailing para difusión de los valores corporativos y su significado</b>	Trabajadores Contratistas	994 usuarios con correo
<b>Banner valores en revista interna</b>	Trabajadores Contratistas Jubilados	900 trabajadores 211 contratistas 140 jubilados
<b>Mensaje de Gerencia con relación al acuerdo de Ética y Transparencia del sector eléctrico, al cual se adhirió CHEC</b>	Trabajadores Contratistas	994 usuarios con correo
<b>Mensaje de Gerencia sobre valores corporativos</b>	Trabajadores Contratistas	994 usuarios con correo
<b>Publicación en portal web de los valores y sus definiciones</b>	Todos los grupos de interés	929 usuarios diarios promedio con ingreso al sitio

Por otra parte, para medir la efectividad de las acciones realizadas en relación con la gestión ética, CHEC decidió adoptar la Medición de Transparencia Empresarial en Empresas de Servicios Públicos, realizada por Transparencia por Colombia, la cual se basa en principios y estándares internacionales que permiten identificar oportunidades de mejora, fortalezas y riesgos de corrupción institucional.



## G4-57

### Mecanismos internos y externos de asesoramiento y denuncia sobre cuestiones éticas, jurídicas y relacionadas con la integridad.

La Administración de Procesos Laborales en CHEC, es el responsable de implementar el mecanismo de asesoramiento interno cuando los trabajadores son reiterativos en algunos aspectos que pueden llegar al cometimiento de una falta leve. El objetivo de este mecanismo es realizar una retroalimentación con el trabajador y en algunos casos con su coordinador, asesorando y sensibilizando frente al cumplimiento a la normatividad de la empresa, con el fin de evitar que sus actuaciones u omisiones generen una investigación disciplinaria. Este mecanismo opera según las solicitudes que se generan al interior de la empresa y permite identificar situaciones que permiten implementar acciones de cierre de brechas frente al comportamiento empresarial y abordaje de asuntos éticos; así como promover ambientes de acercamiento y confianza entre la empresa y el trabajador.

SOLICITUDES DE ASESORAMIENTO RECIBIDAS Y ATENDIDAS EN EL PERIODO			
AÑO	SOLICITUDES DE ASESORAMIENTO RECIBIDAS	SOLICITUDES DE ASESORAMIENTO ATENDIDAS	% DE SOLICITUDES DE ASESORAMIENTO ATENDIDAS
2014	4	4	100%
2015	2	2	100%

DENUNCIAS RECIBIDAS Y ATENDIDAS EN EL PERIODO			
AÑO	DENUNCIAS RECIBIDAS	DENUNCIAS ATENDIDAS	% DE DENUNCIAS ATENDIDAS
2013	46	46	100%
2014	29	29	100%
2015	18	18	100%

## G4-58

### LÍNEA ÉTICA: Contacto Transparente

Desde diciembre del año 2014, la Unidad de Cumplimiento de Núcleo Corporativo de Grupo EPM inició de forma integrada la atención de la Línea Ética:

“Contacto Transparente” de las filiales del grupo CENS, ESSA, CHEC y EDEQ.

En la línea “contacto transparente” se reciben las denuncias de diferentes grupos de interés de la filiales y EPM por posibles actos indebidos efectuados por contratistas y trabajadores del Grupo EPM correspondientes a: tráfico de influencias, estafa, financiación del terrorismo, conflicto de interés, lavado de activos, fraude, sabotaje, corrupción, colusión, hurto, soborno, cohecho y violación a la seguridad de la información.

Responsables de los mecanismos de denuncia:

El responsable de la administración de Línea Ética Contacto Transparente del Grupo – EPM, es la Unidad de Cumplimiento de Núcleo Corporativo de Grupo EPM para garantizar la independencia, trámite y respuesta de los incidentes recibidos.

Mecanismos de Comunicación:

La línea Ética Contacto Transparente cuenta con los siguientes mecanismos de comunicación con todos los grupos de interés así:

- Página Web de CHEC: <https://www1.epm.com.co/CustomerPortalCanalEtico?site=3>, en funcionamiento permanente.



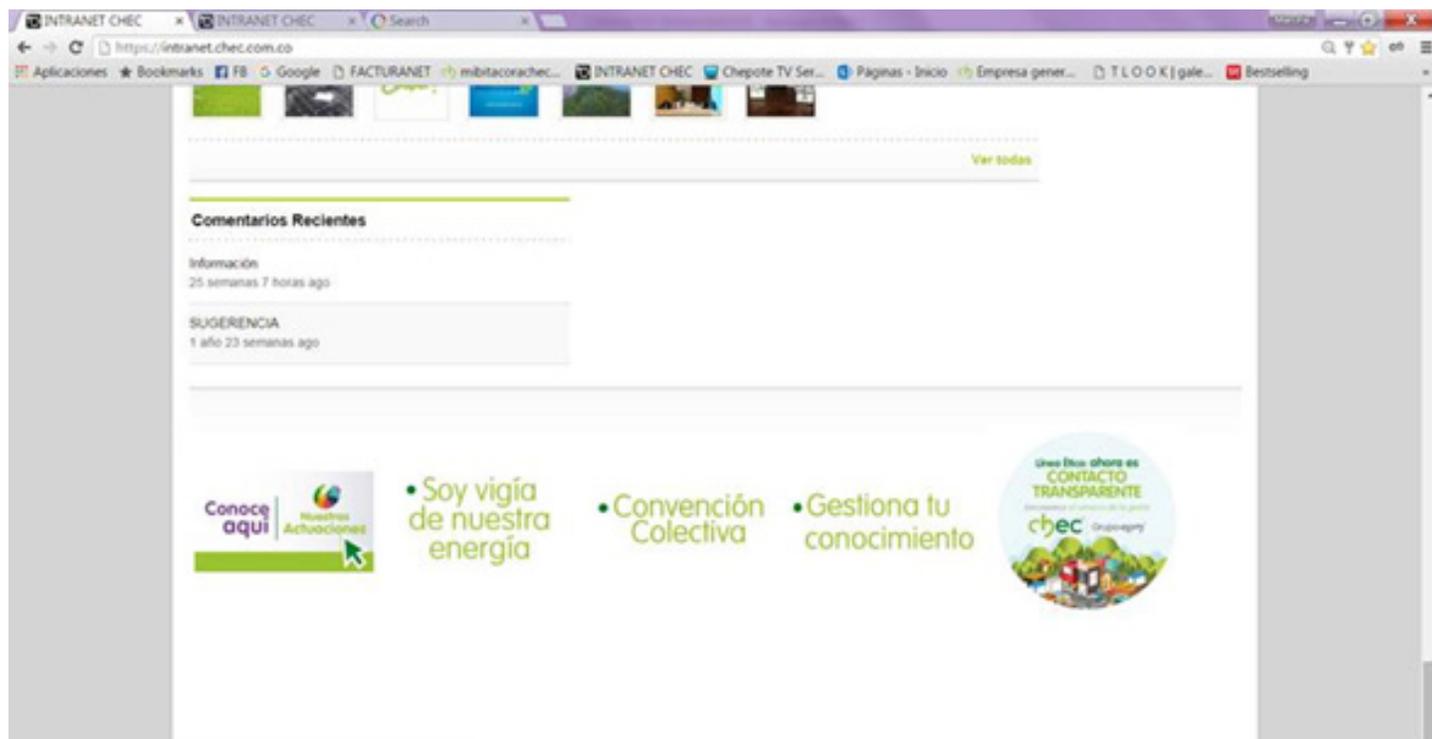
- Correo Electrónico: [contactotransparente@epm.com.co](mailto:contactotransparente@epm.com.co), en funcionamiento permanente
- Línea gratuita nacional 01 8000 522 955, su funcionamiento es de lunes a viernes en el horario de 7:00 a.m. a 5:00 p.m., esta línea es operada por un tercero "EMTELCO" quien tiene el personal capacitado para recibir y registrar en el aplicativo CRM Dynamics las denuncias interpuestas por cualquier

grupo de interés.

Los empleados, los socios empresariales y demás grupos de interés son informados sobre los mecanismos de denuncia a través de campañas de socialización de la Línea Ética Contacto Transparente para todos los grupos de interés, así mismo se cuenta con un banner en la página corporativa de la CHEC así:



La línea de contacto transparente ha sido difundida en el portal web y en la intranet.



El área de comunicaciones de CHEC, ha realizado campañas de socialización de la línea contacto transparente con los diferentes grupos de interés, tales como:



## Línea Ética: ahora es **CONTACTO TRANSPARENTE**

En Contacto Transparente tú también puedes cuidar los bienes de todos.

Contamos con tu compromiso para denunciar cualquier acto indebido de los que aprenderás a identificar.

Contacto Transparente es un mecanismo para registrar actos indebidos de los empleados, funcionarios o contratistas de CHEC.

**Comunícate al 01 8000 522 955 o haz clic aquí** para registrar un incidente.



*Innovamos al servicio de la gente*

**chec** | Grupo epry

## Línea Ética: ahora es **CONTACTO TRANSPARENTE**

Aprende a identificar cualquier acto indebido **haciendo clic aquí.**

**¡Denuncia, contamos contigo!**



Ingresa a nuestro aplicativo

**Contacto Transparente**  
y registra actos indebidos

**Ingresa aquí**  
y registra un incidente

### Confidencialidad de las denuncias

En la Unidad de Cumplimiento, la línea contacto transparente es manejada por un solo funcionario,

quien garantiza la confidencialidad de la información y de quien instaura la denuncia, así mismo en los mecanismos que se tienen existe la posibilidad de realizar la denuncia anónima y no es necesario



registrar la información personal.

Dada la confidencialidad con que se maneja la información registrada en la Línea Ética Contacto Transparente, no es factible que se identifique quien registró el incidente y si algún funcionario siente que se están tomando represalias por algún incidente registrado deberá informarlo de inmediato por este mismo medio.

### Investigación de las denuncias

La gestión de la plataforma tecnológica de contacto transparente fue asumida por la Unidad de Cumplimiento de EPM, quienes se encargan de analizar cada uno de los incidentes registrados y de determinar cuál equipo de apoyo asumirá la verificación del mismo.

Para la atención de los incidentes CHEC cuenta con el procedimiento “contacto transparente”, en el cual se indica de manera detallada los mecanismos dispuestos para analizar, valorar y evaluar cada incidente.

Número de denuncias recibidas año 2015

Incidente No.	Fecha registro incidente	Categoría
Correo electrónico	02/03/2015	Incumplimiento de norma externa
178 406	03/03/2015	Conflicto de interés
133 168	16/04/2015	Incumplimiento de normas y políticas de la empresa
845 516	13/04/2015	Incumplimiento de normas y políticas de la empresa
229 969	04/06/2015	Fraude
570 310	22/07/2015	Incumplimiento de normas y políticas de la empresa
440 661	15/08/2015	Hurto

## ÓRGANOS DE GOBIERNO CORPORATIVO

### Estructura de gobierno de CHEC

La dirección y administración de la Sociedad serán ejercidas dentro de sus respectivas competencias legales y estatutarias, por los siguientes órganos principales, en su orden:

1. Asamblea General de Accionistas.
2. Junta Directiva. La Junta Directiva, tiene como apoyo a su gestión el Comité de Auditoría.
3. Gerente. Tiene como apoyo a su gestión el Comité de Gerencia.



**Asamblea general de accionistas**

Es el máximo órgano de gobierno de la organización, está constituida por los accionistas inscritos en el libro denominado “Inscripción de Acciones” o sus representantes o mandatarios reunidos con el quórum en las condiciones previstas en la Ley y en los estatutos. Dicho órgano cuenta con plenas facultades para dirigir y decidir los temas de mayor trascendencia de la sociedad.

La celebración de su sesión ordinaria se lleva a cabo anualmente dentro de los tres primeros meses del año, según lo estipulado en los estatutos de la Sociedad (Artículo 20). El capital se encuentra conformado por 14.361.622 acciones de valor nominal COP 1.000 cada una, las cuales se encuentran totalmente suscritas y pagadas.



**Junta directiva**

La Asamblea General de Accionistas como máximo órgano de gobierno delega su autoridad en la alta dirección, a través de los estatutos sociales (Artículo 18), nombrando y removiendo libremente a los miembros de Junta Directiva según los estatutos. 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.



**Gerente general**

El Gerente es designado por la Junta Directiva según los estatutos sociales (Artículo 37) y es el principal ejecutivo de la organización.



## PROPIEDAD – ACCIONISTAS

G4-7

### Naturaleza jurídica de la organización y régimen de propiedad

La Central Hidroeléctrica de Caldas S.A. E.S.P., es una sociedad anónima comercial de nacionalidad colombiana, 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.

### 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 sociales y el Código de Buen Gobierno Corporativo.

Los accionistas que tienen mayor participación accionaria son: EPM Inversiones S.A con el 55,6%, EPM E.S.P con el 24,4%, Infi Caldas con el 12,9% sumado al 3,56% que fue entregado por este accionista a Fiduciaria de Occidente a través de un Fideicomiso como garantía de pago de un empréstito, reservándose los derechos políticos. 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 14.361.622 acciones de valor nominal COP 1.000 cada una, las cuales se encuentran totalmente suscritas y pagadas.

En el siguiente cuadro se listan la totalidad de accionistas de la empresa, con el número de acciones suscritas y el porcentaje de participación:



ACCIONISTAS	No. de Acciones en CHEC	% de Participación en CHEC
EPM Inversiones S.A.	7 992 436	55,651346%
EPM	3 509 887	24,439350%
Infi-Caldas	1 859 519	12,947834%
Fiduciaria de Occidente -- Fideicomiso Acciones Infi-Caldas	512 000	3,565057%
Infi-Manizales	401 332	2,794475%
Municipio de la Dorada	27 738	0,193140%
Departamento de Risaralda	16 738	0,116547%
Intituto de Fomento y Desarrollo de Pereira "INFIPEREIRA"	9 438	0,065717%
Corporación Regional del Quindío	6 674	0,046471%
Municipio de Samaná	6 246	0,043491%
Municipio de Pensilvania	2 438	0,016976%
Municipio de Aguadas	1 651	0,011496%
Municipio de Villamaría	1 490	0,010375%
Municipio de Anserma	1 481	0,010312%
Empresa de Energía del Quindío	1 462	0,010180%
Municipio de Riosucio	1 360	0,009470%
Municipio de Victoria	1 325	0,009226%
Municipio de Chinchiná	1 259	0,008766%
Municipio de Santa Rosa de Cabal	1 088	0,007576%
Municipio de Risaralda	1 042	0,007255%
Municipio de Marquetalia	944	0,006573%
Municipio de Aranzazu	764	0,005320%
Municipio de Marsella	711	0,004951%
Municipio de Quinchía	692	0,004818%
Federación Nacional de Cafeteros	620	0,004317%
Municipio de Pácora	526	0,003663%
Municipio de Palestina	275	0,001915%
Municipio de Filadelfia	210	0,001462%
Municipio de Belalcázar	207	0,001441%
Municipio de Manizales	69	0,000480%
<b>Totales</b>	<b>14 361 622</b>	<b>100,000000%</b>

#### Situación jurídica de la Sociedad:

- **Reforma de Estatutos:** Durante el año 2015, no se presentaron reformas estatutarias.
- **Enajenaciones de Acciones:** Durante el año



2015 no se enajenaron acciones.

**Procesos más representativos en los cuáles actuó la Empresa en calidad de demandante y demandada en el año 2015**

- **En calidad de demandante:** La empresa presentó varias denuncias penales por defraudación de fluidos en el marco del programa de recuperación de pérdidas, asimismo se instauraron denuncias penales por hurto de infraestructura eléctrica.
- **En calidad de demandada:** Se destacan cinco demandas de Reparación Directa que fueron notificadas durante el año 2015 por diferentes hechos: muerte por electrocución con infraestructura de propiedad de CHEC, lesiones en accidente de tránsito de un trabajador de CHEC ocasionado por el contratista de transportes OLT, accidente ocurrido en el mes de septiembre de 2011 durante el programa de mantenimiento mayor en las centrales Esmeralda y San Francisco. Los perjuicios solicitados por estos hechos fueron estimados por los demandantes en COP 4 862 millones.

**Estado de cumplimiento de las normas sobre propiedad.**

De acuerdo con lo establecido en la Ley 603 de 2000, CHEC cumple con las normas de propiedad

intelectual respecto a la utilización de software; igualmente se cuenta con políticas de restricción, control de instalación y permanentemente se adelantan acciones tendientes al cumplimiento de esta ley.

**Operaciones celebradas con los socios y accionistas:**

- **Alumbrado Navideño:** CHEC, efectuó un concurso entre todos los Municipios de Caldas y Risaralda, para la instalación por cuenta de CHEC del alumbrado navideño. Dentro de los municipios ganadores en el Departamento de Caldas resultó beneficiario el Municipio de Samaná, accionista de la Empresa. En el municipio de Manizales nuevamente el alumbrado navideño se hizo posible por la cooperación e inversión realizada conjuntamente por CHEC, Alcaldía de Manizales e Invama.

Adicionalmente CHEC aportó el 100% del Alumbrado Navideño en los municipios de Riosucio, Aranzazu, Chinchiná, La Dorada, los cuales son accionistas de la empresa.

- **Alumbrado Público:** Contratos de alumbrado público y facturación y recaudo del impuesto de alumbrado público, con municipios accionistas:

ALUMBRADO PÚBLICO			
Municipio	Objeto del contrato	Fecha de inicio	Fecha de terminación
Chinchiná	Servicio de Facturación y Recaudo del Impuesto de Alumbrado Público	19 de enero de 2015	31 de diciembre 2015
Palestina	Servicio de Facturación y Recaudo del Impuesto de Alumbrado Público	18 de marzo de 2015	32 de diciembre 2015
Villamaría	Servicio de Facturación y Recaudo del Impuesto de Alumbrado Público	26 de enero de 2015	31 de diciembre de 2015



<b>ALUMBRADO PÚBLICO</b>			
<b>Municipio</b>	<b>Objeto del contrato</b>	<b>Fecha de inicio</b>	<b>Fecha de terminación</b>
Anserma	Servicio de Facturación y Recaudo del Impuesto de Alumbrado Público	7 de enero de 2015	31 de diciembre de 2015
Quinchía	Servicio de Facturación y Recaudo del Impuesto de Alumbrado Público	27 de marzo de 2015	31 de diciembre de 2015
Aguadas	Servicio de Facturación y Recaudo del Impuesto de Alumbrado Público	13 de enero de 2015	31 de diciembre 2015
Aranzazu	Concesión e alumbrado publico	Año 2007	Concesionado con CHEC hasta el 2017
Filadelfia	Servicio de Facturación y Recaudo del Impuesto de Alumbrado Público	7 de enero de 2014	31 de diciembre de 2015
Pácora	Servicio de Facturación y Recaudo del Impuesto de Alumbrado Público	2 de enero de 2014	31 de diciembre de 2015
Riosucio	Concesión e alumbrado publico	8 octubre de 2007	Octubre 08 de 2017
Marsella	Servicio de Facturación y Recaudo del Impuesto de Alumbrado Público	25 de marzo de 2015	31 diciembre de 2015
Risaralda	Servicio de Facturación y Recaudo del Impuesto de Alumbrado Público	15 de enero de 2015	31 de diciembre de 2015
Santa Rosa-Enelar	Servicio de Facturación y Recaudo del Impuesto de Alumbrado Público	Febrero 1 de 2013	Diciembre 31 de 2016
La Dorada	Servicio de Facturación y Recaudo del Impuesto de Alumbrado Público	13 de enero de 2015	31 diciembre de 2015
Marquetalia	Servicio de Facturación y Recaudo del Impuesto de Alumbrado Público	4 de enero de 2015	31 de diciembre de 2015
Pensilvania	Servicio de Facturación y Recaudo del Impuesto de Alumbrado Público	13 de marzo de 2015	31 de diciembre de 2015
Samaná	Servicio de Facturación y Recaudo del Impuesto de Alumbrado Público	6 de enero de 2015	31 de diciembre de 2015

ALUMBRADO PÚBLICO			
Municipio	Objeto del contrato	Fecha de inicio	Fecha de terminación
Victoria	Servicio de Facturación y Recaudo del Impuesto de Alumbrado Público	26 de febrero de 2015	31 de diciembre de 2015
PalestinaS	uministro de energía	9 de junio de 2015	31 de diciembre de 2015
Samaná	Suministro de energía	9 de mayo de 2015	31 de diciembre de 2015

- **Convenio CHEC para la Educación:** Con las Gobernaciones de Caldas y Risaralda y la Federación Nacional de Cafeteros, se celebraron conve-

nios para desarrollar el Programa de Educación para la Competitividad.

- **Otros convenios celebrados con accionistas**

OTROS CONVENIOS CELEBRADOS CON ACCIONISTAS					
Número Contrato/C onvenio	Objeto Contrato	Partes	Valor COP	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación
SG 022-14	Desarrollar la Etapa III 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	CHEC Federación Nacional de Cafeteros de Colombia	1 934 716 912	15-nov-14	16-nov-15
CN-2014-0801	EL COMITÉ DE RISARALDA acuerda con LA CHEC desarrollar la ETAPA III (coberturas del año tercero) 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	CHEC Federación Nacional de Cafeteros de Colombia	594 218 897	04-ago-14	03-ago-15
SG 054-15	EL COMITÉ DE RISARALDA acuerda con LA CHEC desarrollar la ETAPA IV (coberturas del año cuatro) 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	CHEC Federación Nacional de Cafeteros de Colombia	959 555 100	10-ago-15 0	9-ago-16

OTROS CONVENIOS CELEBRADOS CON ACCIONISTAS					
Número Contrato/C onvenio	Objeto Contrato	Partes	Valor COP	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación
UJ 051,13	definir los términos y condiciones bajo los cuales se desarrollará la Alianza Comercial entre EL ALIADO COMERCIAL y LA CHEC, en el marco del programa de financiación social que CHEC ofrece a sus clientes	CHEC Federación Nacional de Cafeteros de Colombia	Cuantía indeterminada	03-dic-14	31-dic-15
24062015-0510	Aunar esfuerzos comunes institucionales entre el Departamento de Caldas, los municipios de Manizales, Villamaría y la Central Hidroeléctrica de Caldas S.A. E.S.P., con el fin de realizar el traslado, modificación e instalación del puente Jorge Leyva en la quebrada Chupaderos en el sector donde colindan los barrios Lusitania del Municipio de Manizales y La Florida del Municipio de Villamaría, para la articulación de la malla vial intermunicipal que une a los municipios de Manizales y Villamaría	CHEC departamento de Caldas. municipio de Manizales municipio de Villamaría	100 000 000	25-jun-15	31-dic-15
S.G-29.15	Las partes convienen en adelantar un proyecto de electrificación rural en la Vereda San Pablo del Municipio de Neira en el Departamento de Caldas y para que sea ejecutado por LA CHEC y que tiene como fin, dotar del servicio de energía eléctrica a 10 viviendas rurales.	CHEC Gobernación de Caldas	99 086 401	2015-07-01	2015-08-14
50013	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	CHEC municipio Marsella Grupo Ecológico Planeta Verde	172 806 015	31-dic-14	31-dic-15
SG 023.15	Desarrollar acciones técnicas, financieras y administrativas para el diseño e implementación de mecanismos para la recuperación y restauración en áreas intervenidas de ecosistemas de interés estratégico para la conservación de recursos naturales e hídricos en la Cuenca alta, media y baja de los Ríos Chinchiná y Campoalegre.	CHEC municipio de Chinchiná Ascondesarrollo	825 022 000	27-abr-15	26-dic-15
210-2014	La asociación entre el municipio de Chinchiná, la Central Hidroeléctrica de Caldas S.A E.S.P (CHEC) y Corpocaldas, para aunar esfuerzos técnicos, administrativos, financieros y de gestión, para implementar la fase V del programa guardianas de la Quebrada Cameguadua, como una estrategia participativa para la prevención del riesgo de desastres, recuperación ambiental y el mejoramiento del entorno de las zonas aledañas a la quebrada y al embalse Cameguadua, en la zona urbana del municipio de Chinchiná.	CHEC municipio de Chinchiná Corpocaldas	103 483 613	13-ene-15	13-dic-15

OTROS CONVENIOS CELEBRADOS CON ACCIONISTAS					
Número Contrato/C onvenio	Objeto Contrato	Partes	Valor COP	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación
S.G-011.15	El objeto del presente contrato es el reconocimiento de costos asociados a la utilización de las instalaciones locativas de las S/E Armenia y Regivit, propiedad de CHEC, donde se encuentra instalados activos eléctricos, propiedad de EDEQ S.A. ESP y operados por su personal	CHEC EDEQ	4 069 320	03-feb-15	03-ago-15
S.G-94.15	El objeto del presente Convenio de colaboración es aunar esfuerzos para la instalación de una red de monitoreo y unas cámaras de seguridad que permitan mejorar la vigilancia del Municipio de Aguadas y de la infraestructura de CHEC instalada en dicho Municipio. Además de establecer las condiciones de uso de la infraestructura de CHEC S.A. E.S.P., para la instalación de la red de monitoreo y de las cámaras de seguridad	CHEC municipio de Aguadas	Sin cuantía	11-jun-15	11-jun-19
S.G-96.15	El objeto del presente Convenio de colaboración es aunar esfuerzos para la instalación de una red de monitoreo y unas cámaras de seguridad que permitan mejorar la vigilancia del Municipio de Pacora y de la infraestructura de CHEC instalada en dicho Municipio. Además de establecer las condiciones de uso de la infraestructura de CHEC S.A. E.S.P., para la instalación de la red de monitoreo y de las cámaras de seguridad	CHEC municipio de Pácora	Sin cuantía	11-jun-15	11-jun-19
S.G-97.15	El objeto del presente Convenio de colaboración es aunar esfuerzos para la instalación de una red de monitoreo y unas cámaras de seguridad que permitan mejorar la vigilancia del Municipio de Samaná de la infraestructura de CHEC instalada en dicho Municipio. Además de establecer las condiciones de uso de la infraestructura de CHEC S.A. E.S.P., para la instalación de la red de monitoreo y de las cámaras de seguridad	CHEC municipio de Samaná	Sin cuantía	11-jun-15	11-jun-19
S.G-98.15	El objeto del presente Convenio de colaboración es aunar esfuerzos para la instalación de una red de monitoreo y unas cámaras de seguridad que permitan mejorar la vigilancia del Municipio de Manizales y de la infraestructura de CHEC instalada en dicho Municipio. Además de establecer las condiciones de uso de la infraestructura de CHEC S.A. E.S.P., para la instalación de la red de monitoreo y de las cámaras de seguridad	CHEC municipio de Manizales	Sin cuantía	11-jun-15	11-jun-19

OTROS CONVENIOS CELEBRADOS CON ACCIONISTAS					
Número Contrato/C onvenio	Objeto Contrato	Partes	Valor COP	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación
S.G-99.15	El objeto del presente Convenio de colaboración es aunar esfuerzos para la instalación de una red de monitoreo y unas cámaras de seguridad que permitan mejorar la vigilancia del Municipio de Pensilvania y de la infraestructura de CHEC instalada en dicho Municipio. Además de establecer las condiciones de uso de la infraestructura de CHEC S.A. E.S.P., para la instalación de la red de monitoreo y de las cámaras de seguridad	CHEC municipio de Pensilvania	Sin cuantía	11-jun-15	11-jun-19
SG116,15	SG 022,14. En virtud del presente convenio, <b>EL COMITÉ CALDAS</b> acuerda con <b>LA CHEC</b> desarrollar la ETAPA IV en la zona rural del departamento de Caldas del proyecto denominado Educación para la Competitividad una alianza público Privada que genera progreso en el Eje Cafetero, de conformidad a las actividades aprobadas por el C.T.C. del convenio marco No.13032012-0053 (Comité No.2012-0036) a que se hace mención en las consideraciones del presente convenio específico, parte integral del presente convenio. Se deja claro entre las partes que las metas del proyecto están proyectadas a 5 años y los logros de cada etapa serán acumulables para el alcance de las metas del proyecto.	CHEC Comité de Cafeteros de Caldas	2 208 523 058	Acta de inicio	01-ene-17
S.G-047.15	Unir esfuerzos económicos y de gestión entre el municipio, Invama y la CHEC para el desarrollo del alumbrado navideño de la ciudad de Manizales en el año 2015.	CHEC Invama municipio de Manizales	800 000 000	3-jul-15 3	1-ene-15

## 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 la ejecución del contrato de colaboración empresarial integral No. 100418004 del 9 de diciembre de 2003.

Así mismo, en el marco del Acuerdo de Gobierno suscrito el 8 de noviembre de 2013, se ejecutaron durante el año 2015 las siguientes actas de transacción y de intervención:

- **Actos contractuales relevantes celebrados entre Empresas Públicas de Medellín (EPM) y Central Hidroeléctrica de Caldas CHEC:**

Actos contractuales relevantes celebrados entre Empresas Públicas de Medellín (EPM) y Central Hidroeléctrica de Caldas CHEC:					
Número de Contrato	Objeto del Contrato	Nombre del Proveedor/ Contratista	Valor del Contrato COP	Fecha Inicio	Fecha Finalización
CT-100418004-A2-R1	Servicios básicos de tecnología de Información y comunicaciones y los servicios de asesoría técnica especializada en las mismas áreas del conocimiento.	EPM	430 476 648,00	2014-04-01	2015-03-31
CT-100418004-A5-R1	Implementación y Operación de la solución CA Service Desk Manager	EPM	77 102 868,00	2014-02-01	2015-01-31
CT-100418004-A13	Operación y Soporte Post-Implementación del ERP	EPM	1 450 029 152,00	2014-01-03	2015-01-02
CT-100418004-A8	Implementación y operación de la solución Client Automation (ITCA)	EPM	55 363 026,00	2013-01-14	2015-01-13
CT-100418004-A16	Prestar los servicios de mantenimiento, soporte y evolución de los aplicativos: Simulación Tarifas - SIMTAR y Compras Energía - COMPRASE,	EPM	24 236 303,28	2014-05-15	2015-05-14
CT-2013-002297-A81	Prestación, por parte del Proveedor a los Clientes, de los servicios de gestión y administración del contrato de la Mesa de Servicios de Tecnología de Información -TI y todo lo relacionado con las actividades requeridas para la ejecución del mismo.	EPM	40 577 816,16	2015-01-01	2015-12-31
CT-2013-002297-A85	Auditoría externa bajo las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) a Empresas Públicas de Medellín y sus filiales	EPM	95 000 000,00	2015-02-01	2015-12-31
CT-2013-002297-A121	Prestar por parte de EPM a CHEC, los servicios de operación y soporte de la Solución ERP JD Edwards Enterprise One 9.1.	EPM	582 580 160,00	2015-01-03	2016-01-03
CT-2013-002297-A59	Ofrecer por parte del Núcleo Corporativo del Grupo EPM el servicio de operación y soporte para la herramienta de gestión de la actividad de auditoría - Audisoft a las áreas de Auditoría Interna de las Empresas del Grupo. El servicio incluye la implementa	Grupo EPM	564 700,76	2015-12-15	2016-01-30

**Actos contractuales relevantes celebrados entre Empresas Públicas de Medellín (EPM) y Central Hidroeléctrica de Caldas CHEC:**

Número de Contrato	Objeto del Contrato	Nombre del Proveedor/ Contratista	Valor del Contrato COP	Fecha Inicio	Fecha Finalización
CT-2013-002297-A90	La presente Acta de Transacción tiene por objeto la contratación y gestión del seguro de Directores y Administradores para CENTRAL HIDROELÉCTRICA DE CALDAS S.A. E.S.P (CHEC S.A. E.S.P.) por parte de EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN.	EPM	62 499 467,00	2014-12-04	2015-06-30
CT-2013-002297-A105	Prestación del Servicio Computación Movil SIRIUS	EPM	21 938 027,00	2014-10-08	2015-10-07
CT-2013-002297-A107	Prestación por parte de EPM de una solución IDSOS para la implementación, licenciamiento, soporte, mantenimiento y el hosting administrado del Sistema de Información Ambiental y de Responsabilidad Social	EPM	4 114 800,00	2014-11-01	INDEFINIDO
CT-2013-002297-A110	El Acta de Transacción tiene por objeto la prestación de servicios a EPM por parte de CHEC, asociados a las actividades de relacionamiento comercial que se desprende de la gestión comercial del portafolio de productos y servicios del Grupo EPM. El alcance de estos servicios cubre los clientes del mercado no regulado de energía eléctrica y los clientes gerenciados de los su segmentos diamante, rubí, platino, oro, aliados y aliados estratégicos, los cuales se encuentran ubicados en la zona de cobertura CHEC.	EPM	205 693 608,00	2014-12-17	2015-12-31
CT-2013-002297-A22	Servicios de arrendamiento de licencias, soporte, mantenimiento del Sistema Operación Comercial Generador – OCG.	EPM	35 310 039,00	2014-08-01	01/02/2015
CT-2013-002297-A56	Soporte y operación del servicio Solución para la Administración del aprendizaje mediante la herramienta SIGCE en la empresa CENTRAL HIDROELECTRICA DE CALDAS S.A. E.S.P CHEC	EPM	26 224 197,00	2015-09-24	2016-09-23
CT-2013-002297-A57	La presente acta de transacción tiene por objeto la contratación y gestión del seguro infidelidad y riesgos financieros para Central Hidroeléctrica de Caldas S.A. por parte de Empresas Publicas de Medellin.	EPM	94 538 332,00	2014-06-20	2015-06-30
CT-2013-002297-A78	Prestación por parte de EPM, de los servicios de mantenimiento, soporte y evolución del Sistema de Información de Ingresos y Costos de la Operación Comercial SICOM-,a la Central Hidroeléctrica de Caldas S.A. E.S.P. CHEC	EPM	1 816 295,52	2015-11-01	2016-10-31
CT-2013-002297-A125	Prestar por parte de EPM, los servicios de operación y soporte de la Solución NEON, a CHEC	EPM	94 417 921,60	2015-01-15	2016-01-14

**Actos contractuales relevantes celebrados entre Empresas Públicas de Medellín (EPM) y Central Hidroeléctrica de Caldas CHEC:**

Número de Contrato	Objeto del Contrato	Nombre del Proveedor/ Contratista	Valor del Contrato COP	Fecha Inicio	Fecha Finalización
CT-2013-002297-A141	La presente acta tiene por objeto la prestación por parte del proveedor a los clientes, de todos los servicios de índole financiero acordados por las partes, fruto de los análisis que correspondan, en las diferentes fases del proyecto Centro de servicios Compartidos de conformidad con las directrices impartidas por el núcleo Corporativo, a Servicios Grupo EPM.	EPM	94 417 921,60	2015-01-15	2016-01-14
CT-2013-002297-A145	Prestación del servicio de consultoría, capacitación y soporte para los sistemas SCADA basados en la tecnología Survalent (Dasip) y BCS de Siemens.	EPM	150 000 000,00	2015-05-01	2017-05-01
CT-2013-002297-A137	Prestar por parte de EPM, los servicios de operación y soporte de la Solución ITCA, a CHEC.	EPM	7 268 652,00	2015-02-05	2015-08-04
CT-2013-002297-A176	Prestar por parte de EPM a CHEC, la Solución KAIROS, para la Gestión Integral del Riesgo.	EPM	3 644 228,16	2015-05-01	2017-05-30
CT-2013-002297-A178	Prestar por parte de EPM a CHEC los servicios de: soporte, actualización y mantenimiento de las Soluciones de: Compras Energía (COMPRASE) y Simulación de Tarifas (SIMTAR).	EPM	16 983 316,40	2015-05-15	2017-05-14
CT-2013-002297-A136	Prestar por parte de EPM a CHEC, los servicios de operación de la herramienta CA Service Desk Manage.	EPM	4 446 516,00	2015-02-01	2015-03-31
CT-2013-002297-A151	Prestar a CHEC servicios de tecnología de Información y, comunicaciones y de asistencia técnica especializada, necesarios para su operación y funcionamiento.	EPM	204 236 689,92	2015-04-01	2016-03-31
CT-2013-002297-A179	La presente Acta de Transacción tiene por objeto otorgar mandato a EPM para que gestione, en nombre y representación de las Mandantes, la contratación de los seguros que sean necesarios para cubrir los activos, patrimonio y otros aspectos, en los que pueda tener interés las Mandantes; así como contratar los servicios de asesoría integral de riesgos y/o intermediación, relacionados con el programa de seguros de las Mandantes.	Grupo EPM	0,00	2015-06-01	2016-07-01
CT-2013-002297-A133	Prestación del servicio de transporte aéreo y hotelería, por parte de la Gerencia Servicios Grupo EPM y todo lo relacionado con las actividades requeridas para la ejecución del mismo.	Grupo EPM	61 000 000,00	2015-01-26	2016-01-25
CT-2013-002297-A198	Prestar por parte de EPM, los servicios de implementación, operación y soporte de la solución gestión jurídica -MAYA- a CHEC.	EPM	20 915 447,28	2015-08-01	2017-07-31

**Actos contractuales relevantes celebrados entre Empresas Públicas de Medellín (EPM) y Central Hidroeléctrica de Caldas CHEC:**

Número de Contrato	Objeto del Contrato	Nombre del Proveedor/ Contratista	Valor del Contrato COP	Fecha Inicio	Fecha Finalización
CT-2013-002297-A113	El presente contrato tiene por objeto establecer las condiciones administrativas, comerciales, financieras, operativas y jurídicas, bajo las cuales CHEC encarga a EPM la representación comercial de sus plantas de generación de energía eléctrica ante el MEM	EPM	0,00	2015-01-01	2064-12-18
CT-2013-002297-A183	Prestar a CHEC servicios de implementación de las Comunicaciones Unificadas.	EPM	27 375 644	2015-09-01	2015-12-31
CT-2014-000155-R1 CT-2013-002297-A72	Prestar por parte de EPM, los servicios de Computación Móvil SIRIUS a CHEC.	EPM	25 617 947	2015-10-08	2016-10-07
CT-2013-002297-A131	"Prestación de servicios a EPM por parte de CHEC en algunos asuntos relacionados con la gestión centralizada de la comercialización de energía en el Mercado de Energía Mayorista - MEM, según se describe en las obligaciones"	CHEC	196 690 884,00	2015-01-01	2064-12-31

Asimismo, en el marco del “Acuerdo de Gobierno”, se suscribieron Actas de Interacción, las cuales no implican la ejecución de recursos, ya que se suscriben con el fin de optimizar procesos, adoptar mejores prácticas, homogeneizar procesos/procedi-

mientos, según definición del Núcleo Corporativo para beneficio del Grupo.

- **Otros contratos celebrados con las demás filiales del Grupo Empresarial EPM:**

Número de Contrato	Objeto del Contrato	Nombre del Proveedor/ Contratista	Valor del Contrato	Fecha Inicio	Fecha Finalización
CT – 2015 – 0000001	Intervención de puntos calientes que se presentan en la subestación Esmeralda del Municipio de Chinchiná (Caldas) de propiedad de CHEC, bajo la modalidad de Trabajos Con Tensión en línea viva a Potencial.	Electrificadora de Santander	30 033 322	2015-03-17	2015-05-16
ACTA DE TRANSACCIÓN AT-SG-02.15	Prestación por parte de CHEC del servicio de TI Soporte, Actualización y Mantenimiento del aplicativo Presupuestación-WEB, a CENS	CHEC SA ESP	9 374 083	2015-07-08	2016-07-07

Número de Contrato	Objeto del Contrato	Nombre del Proveedor/ Contratista	Valor del Contrato	Fecha Inicio	Fecha Finalización
CT-100000.134.1 2-R1	Suministro de 20 licencias service desk Manager full license y 1000 licencias de it client manager	UNE EPM Telecomunicaciones S.A	27 656 720	2015-07-26	2016-07-27
CT-2014-000175-R1	Prestación de los servicios mesa de servicios de TI	UNE EPM Telecomunicaciones S.A	772 004 708	2015-12-02	2016-12-01
CT-100000.222.1 2-R2	Servicio de conexión dedicada a internet y enlaces de comunicaciones	UNE EPM Telecomunicaciones S.A	532 251 819	2015-11-01	2016-10-31
Acta de Transacción #CT-2015-000123	Ejecutar por parte de CHEC, actividades de aseguramiento bajo las normas internacionales IIA desde el frente de tecnología de la información a EDEQ	CHEC 7	626 130	2015-06-16	2015-12-31
AT-SG- 01.15	Mutuo o préstamo de uso de Pararrayos Polimérico	EDEQ 7	408 252	2015-06-17	2015-08-31

### Hechos importantes después de haberse generado el cierre del periodo evaluado:

Durante el año 2015 no se celebraron operaciones con accionistas y administradores sobre acciones de la sociedad; y como acontecimientos importantes acaecidos después del ejercicio, es de anotar que a la fecha no se han presentado hechos relevantes que afecten la continuidad del negocio.

### Evolución previsible de la sociedad :

CHEC culmina el año 2015 a pesar del fenómeno de El Niño, con resultados satisfactorios desde lo económico, social y ambiental, enfocando múltiples esfuerzos al logro de su propósito de sostenibilidad,

generando valor para sus grupos de interés y movilizándolo su quehacer organizacional en el marco de la RSE.

En el año 2016 continuará siendo fundamental para CHEC, mantener el equilibrio entre la operación de sus negocios y la responsabilidad con sus grupos de interés y el medio ambiente, como pilares claves para la sostenibilidad, por tal razón 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.



Luego de optimizar la estructura de capital de CHEC, mediante operación de crédito público por valor de COP 228 000 millones, se espera que dicha operación se refleje en la obtención de la utilidad neta presupuestada de COP 41 059 millones. Lo anterior dando continuidad en el programa de optimización de los costos y gastos, en la gestión de activos y en la ejecución del plan de inversiones en infraestructura, que debe redundar en la generación de valor agregado.

De otro lado, los continuos avances tecnológicos y disminución de costos en materia de comunicaciones y aplicaciones para el negocio de distribución, permiten pensar en una evolución acelerada en la implementación de redes, con la participación activa de la demanda, en las que se posibilita hacer uso eficiente de los recursos energéticos para el desarrollo sostenible de nuestro país; apalancando la generación de valor y ofreciendo niveles adecuados de calidad y seguridad. Todo lo anterior en sintonía con políticas, planes y estrategias que integren diferentes fuentes de energía, redes y tecnologías amigables con el medio ambiente, que van a permitir a la sociedad alcanzar metas económicas, sociales y ambientales relacionadas con el sector eléctrico, como por ejemplo la reducción del costo de la energía, el acceso universal a la electricidad y la reducción en la emisión de gases de efecto invernadero.

La energía por ser fuente indispensable de desarrollo de un país, seguirá siendo la protagonista en la evolución económica, social y ambiental, razón por la cual seguirán creciendo las energías renovables más económicas y ambientalmente amigables; se presentará un crecimiento en la generación distribuida y se crearán nuevos mercados de energía para los consumidores, la calidad del servicio será una prioridad con una variedad de calidad/precio.

En la parte Comercial, CHEC apalancada en la estrategia comercial del Grupo EPM, continúa enfocando sus esfuerzos en la homologación de los procesos de la función comercial en la empresa en sintonía

con los procesos del Grupo EPM, para lograr entregar al cliente la visión integral del grupo y a su vez entregar al Grupo la visión integral del cliente.

Por lo anterior, continuamos trabajando en la implementación y operacionalización de las ofertas de valor para los diferentes segmentos de clientes, con el propósito de brindarles un servicio en óptimas condiciones, generando valor para ellos, con el fin de fortalecer el relacionamiento con este importante grupo de interés, para establecer relaciones de largo plazo, fundamentadas en la sostenibilidad y beneficio mutuo.

El relacionamiento con el grupo de interés clientes se convierte así en eje fundamental de nuestra gestión y la de los procesos de la empresa, ya que de allí se desprende el éxito de nuestra estrategia comercial, donde cada colaborador CHEC es crítico a la hora de llevar al cliente un servicio de calidad, generando el impacto deseado.

Todo el trabajo que desarrollamos, nos obliga a tener un entendimiento integral del cliente, a conocerlo y gestionarlo de la mejor manera, por lo cual avanzamos en una completa gestión de los datos de los cliente/usuarios, con el objetivo de tener indicadores de seguimiento, indicadores de cliente/usuario y tener visión integrada de cliente/usuario, para poder contar con información completa y de calidad que permitan tomar las mejores decisiones.

En lo que respecta al tema regulatorio se tiene considerado, acorde con la agenda indicativa presentada por la Comisión de Regulación de Energía y Gas -CREG, que se avance y defina lo correspondiente a la remuneración de las actividades de Transmisión, Distribución y Comercialización de energía eléctrica, y también la reglamentación de la ley 1715 de 2014 en lo que corresponde a temas sobre autogeneración pequeña y grande, demanda corto y largo plazo, y en la actualización de la regulación del Cargo por Confiabilidad; en el sector se sigue a la expectativa de la promulgación de la resolución definitiva sobre el Mercado Organizado (MOR), y es-

tablecer las condiciones para las convocatorias de subasta para este mercado. En el tema de Establecer mecanismos que incentiven la competencia en el mercado de energía eléctrica, se tiene planteado expedir la resolución sobre Información de contratos para darle mayor transparencia al mercado.

Otros temas considerados dentro de la agenda de la CREG y que son considerados prioritarios son:

- Contabilidad Regulatoria revisión de los indicadores y metas de gestión de las empresas.
- Generación Distribuida (Smart Grid).

El 2016 será un año en el cual se trabajará y gestionará alrededor de los retos que como empresa y en el Grupo EPM se han definido, por tal razón y dentro del marco de los valores empresariales y el direccionamiento estratégico, se continuará con el apoyo a iniciativas que con criterios de RSE optimicen las operaciones, apalancando con ello el desarrollo de la región, manteniendo un especial trabajo y atención en la gestión de riesgos que puedan impactar la sostenibilidad de los negocios. Con criterios de transparencia empresarial, se mantendrá una actitud proactiva frente a la implementación y cumplimiento de los requerimientos legales establecidos por el estado para el desarrollo de los negocios. Continuaremos trabajando en pro de fortalecer la cultura de Grupo EPM con la implementación de los proyectos para el fortalecimiento empresarial, así como la homologación de procesos e involucramiento operativo, gestión de activos y ampliando el alcance del programa de productividad.

Desde los componentes operacionales y técnicos para el negocio de generación, se trabajará en definir el crecimiento de este negocio, realizar la prospectiva de la planta Termodorada según la nueva regulación y situación del entorno posterior al fenómeno de El Niño, aminorando el impacto de éste en los costos del negocio y la empresa. En el negocio de distribución se continuará con planes y proyectos para la gestión eficiente de las pérdidas de energía, el reingreso al negocio de transmisión con el

proyecto Enea 230 kV, el desarrollo de la expansión del Sistema de Transmisión Regional (STR) y conexiones al Sistema de Transmisión Nacional (STN), la implementación de planes de reposición, mantenimiento y mejoramiento de la infraestructura, que garanticen la calidad y continuidad del servicio; así mismo en desarrollar estrategias para ampliar la cobertura a toda la población, garantizando el sostenimiento bajo criterios técnicos, económicos, ambientales y sociales que respondan a niveles óptimos de gestión. A nivel comercial y de forma integral con el Grupo EPM, se trazará una ruta para la adopción de nuevas tecnologías y tendencias del sector eléctrico y de la demanda, se implementará la estrategia comercial definida en Grupo EPM por segmento de clientes y se gestionará la adaptación y optimización de costos, frente a los cargos de comercialización y distribución de la nueva regulación en la búsqueda de la competitividad tarifaria.

Bajo un enfoque de respeto por los derechos humanos y el fortalecimiento del desarrollo social de los territorios, en el marco de la ciudadanía corporativa, se continuará con la implementación de iniciativas de relacionamiento basadas en el encuentro, el diálogo, la respuesta a compromisos y la rendición de cuentas. A nivel ambiental, se mantendrá una gestión integral de los compromisos y las iniciativas que propendan por un desempeño ambiental empresarial óptimo y en especial por la mitigación de los impactos generados por el cambio climático a partir de la protección de las cuencas y los recursos hídricos, la conservación de los bosques y la biodiversidad.

En CHEC y el Grupo EPM permanece la convicción y el compromiso de que cada paso que se de en el futuro, afiance altos niveles de confianza y reputación, que generen impactos positivos para la empresa y sus grupos de interés, fortaleciendo la naturaleza de los negocios como motor de desarrollo para Caldas y Risaralda, pues desde ellos se contribuye al disfrute del servicio de energía como aporte fundamental para el bienestar y calidad de vida de las poblaciones, así como al cuidado de los recursos naturales que hacen parte del territorio.

## ADMINISTRACIÓN – JUNTA DIRECTIVA

### G4-35

La Asamblea General de Accionistas como máximo órgano de Gobierno delega su autoridad en la alta dirección, a través de los Estatutos Sociales, así:

#### **ARTÍCULO 18.- ORGANIZACIÓN DE LA SOCIEDAD.**

La dirección y administración de la Sociedad serán ejercidas dentro de sus respectivas competencias legales y estatutarias, por los siguientes órganos principales: 1. Asamblea General de Accionistas. 2. Junta Directiva. 3. Gerente. Son deberes de los administradores obrar con buena fe, lealtad y diligencia de un buen hombre de negocios. En igual sentido, los administradores ejecutarán las funciones a su cargo en interés de la Sociedad y teniendo en cuenta los intereses de los asociados y clientes. En el cumplimiento de sus funciones la Junta Directiva y el Gerente deberán: a) realizar los esfuerzos conducentes al adecuado desarrollo del objeto social; b) velar por el estricto cumplimiento de las disposiciones legales o estatutarias; c) velar porque se permita la adecuada realización de las funciones encomendadas a la Revisoría Fiscal; d) guardar y proteger la reserva comercial e industrial de la Sociedad; e) abstenerse de utilizar indebidamente información privilegiada; f) dar trato equitativo a todos los accionistas y respetar el ejercicio del derecho de inspección de todos ellos, y g) abstenerse de participar por sí o por interpuesta persona en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia con la Sociedad o en actos respecto de los cuales exista conflicto de intereses, salvo autorización expresa de la Asamblea General de Accionistas.

#### **ARTÍCULO 37.- FUNCIONES DE LA JUNTA DIRECTIVA:**

En la Junta Directiva se entiende delegado el más amplio mandato para administrar la Compañía y, por consiguiente, ella tendrá atribuciones suficientes para ordenar que se ejecute o celebre cualquier acto o contrato comprendido dentro del objeto so-

cial y que no fuere de la competencia de la Asamblea General de Accionistas. De manera especial le corresponde: 1. Dictar su propio reglamento. 2. Aprobar el manual de contratación de la Sociedad y autorizar las cuantías de los actos o contratos cuya celebración pueda ser delegada por el Gerente. 3. Nombrar y remover libremente al Gerente de la sociedad con el voto favorable representado en la mayoría accionaria y designar a los Suplentes del Gerente, y resolver sobre sus renunciaciones y licencias cuando esta facultad no esté reservada a la ley. Nombrar y remover al Auditor Interno y resolver sobre su remuneración y renuncia. 4. Convocar a la Asamblea General de Accionistas cuando lo considere conveniente o cuando lo solicite un número de accionistas que represente por lo menos el diez por ciento (10%) de las acciones suscritas. 5. Cooperar con el Gerente en la administración y dirección de los negocios sociales. 6. Establecer sucursales y agencias. 7. Presentar a la Asamblea General de Accionistas, junto con el balance y las cuentas de cada ejercicio anual, un informe razonado sobre la situación económica y financiera de la Sociedad y el respectivo proyecto de distribución de utilidades. 8. Aumentar el capital autorizado de la Sociedad en el caso previsto en el numeral 19.4 de la Ley 142 de 1994. 9. Aprobar el reglamento de suscripción de acciones. 10. Resolver si el pago de nuevas acciones puede hacerse en bienes distintos de dinero, caso en el cual procederá a hacer el avalúo correspondiente. 11. Examinar, cuando lo tenga a bien, por sí o por medio de una comisión, los libros de la Sociedad, sus cuentas, contratos y documentos en general. 12. Velar por el estricto cumplimiento del plan de negocios y demás actos y contratos que contraiga la Sociedad y evaluar los resultados de acuerdo con las metas trazadas. Cuando se declare el incumplimiento de dicho plan, la Junta tomará las acciones pertinentes, en el caso del Gerente, podrán llegar hasta su despido. 13. Aprobar el presupuesto anual de la Sociedad, sus programas de inversión, mantenimiento y gastos, cuidando su adecuación a los planes y programas para cada vigencia. 14. Aprobar el plan de acción de la Sociedad y los criterios necesarios para su evaluación y velar

por su estricto cumplimiento. 15. Decidir sobre las excusas, licencias y vacaciones del Gerente y llamar a los suplentes respectivos. 16. Considerar los informes relacionados con el cumplimiento y comportamiento de los indicadores en cuanto a operación de ingresos, gastos, ejecución presupuestaria, situación financiera, nombramiento de personal y demás aspectos referentes a su gestión, incluyendo los criterios, características, indicadores y modelos de carácter obligatorio definidos por la Comisión de Regulación de Energía y Gas, y ordenar las acciones que considere pertinentes. 17. Crear y suprimir los cargos que juzgue necesario para el buen funcionamiento de la Empresa y aprobar la planta de personal y sus modificaciones. 18. Designar las personas que habrán de representar a la Sociedad en la negociación de convenciones colectivas de trabajo y señalarles las pautas a seguir. 19. Velar porque la prestación del servicio sea eficiente y se cumplan las normas propias del mismo. 20. Ordenar las acciones que correspondan contra los administradores o directivos y asesorar al Gerente en relación con las acciones judiciales que deben iniciarse o proseguirse. 21. Cuidar el estricto cumplimiento de todas las disposiciones consignadas en estos estatutos y de las que se dicten para el buen funcionamiento de la Empresa. 22. Autorizar al Gerente para delegar aquellas funciones que, de acuerdo con estos estatutos y la ley, sean delegables. 23. Autorizar al Gerente para ofrecer a los trabajadores de la Sociedad bonificaciones, derechos y prestaciones laborales especiales para su desvinculación de la misma, por mutuo acuerdo, señalando un plazo para el efecto. 24. Aprobar las adiciones y traslados presupuestales, facultad que podrá delegar en el Gerente. 25. Fijar la remuneración al Gerente, a los Subgerentes y al Secretario General y todos aquellos cargos que no estén cobijados por la convención colectiva de trabajo vigente en la empresa. 26. Autorizar al Gerente para participar y suscribir cualquier acto o contratos cuando su cuantía supere el equivalente a dos mil (2.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, así como conferir las demás autorizaciones exigidas en el Manual de Contratación. Sin embargo, cuando se trate de suscribir contratos y

participar en convocatorias o licitaciones derivadas de la venta de energía eléctrica y gas, no será necesaria la autorización de la Junta Directiva. 27. Evaluar la gestión de los administradores y principales ejecutivos de la sociedad y presentar a la Asamblea General de Accionistas un informe con los resultados del desarrollo de esta función, el cual hará parte integral del informe de gestión presentado al final de cada ejercicio contable. 28. Delegar en el Gerente, en cada caso, una o más de sus funciones, cuando no lo prohíba la Ley. 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 gobierno en la sociedad. 32. Las demás que señalen la ley, los presentes estatutos o que le sean delegadas por la Asamblea General de Accionistas.

#### G4-38

En virtud de lo establecido en los Estatutos Sociales, la Junta Directiva de CHEC está compuesta por cinco miembros principales y por suplentes numéricos, los cuales son elegidos por el sistema de ciente electoral, y debe 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.

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.



**Comité de auditoría**

- Supervisa el cumplimiento del programa de cumplimiento de la compañía.
- Vela porque la preparación, presentación y revelación de la información financiera se ajuste a lo dispuesto en la ley.

**Comité apoyo a la junta directiva**

**PRINCIPALES**



**Inés Helena Vélez Pérez**  
Vicepresidente transmisión y distribución de energía EPM



**María Isabel Jaramillo Fernández**  
Vicepresidente comercial EPM



**Juan Carlos Duque Ossa**  
Gerente transmisión y distribución de energía – región Antioquia EPM



**Gilberto Saffón Arango**



**Julián Gutiérrez Botero**  
Gobernador de Caldas

**SUPLENTES**



**Claudia María Ángel Agudelo**  
Gerente gestión financiera negocios e inversiones EPM



**Carmen Helena Marín Ospina**  
Profesional gestión financiera de negocios



**Mauricio Castaño Vargas**  
Prof. C Gestión de negocios, dirección planeación, Vicepresidencia transmisión y distribución de energía EPM



**Jorge Eduardo Rojas Giraldo**  
Alcalde de Manizales

**Composición Junta Directiva 2015**

La siguiente fue la composición de la Junta Directiva de CHEC durante el año 2015:

En la actualidad, la Junta Directiva de CHEC se encuentra compuesta por cinco (5) miembros princi-

pales y tres (3) suplentes numéricos.

Durante el año 2015 se presentó un cambio en la composición de la Junta Directiva, en virtud del cual la Dra. Carmen Helena Marín Ospina reemplazó a la Dra. Claudia María Ángel Agudelo.



PRINCIPALES (Elegidos mediante asamblea general de accionistas, que integran la Junta Directiva)								
REGLON	SEXO	NOMBRE	CARGO	Antigüedad	período 2015 durante el cual fue miembro de junta	no. de juntas asistidas 2015 como miembro de junta	total juntas no asistidas	% asistencia por miembro
Primer	F	Inés Helena Vélez Pérez	Presidente	2 años 2 meses	ENE-DIC	6	2	75%
Segundo	F	Maria Isabel Jaramillo Fernández	Miembro	2 años 2 meses	ENE-DIC	8	0	100%
Tercer	M	Juan Carlos Duque Ossa	Miembro	1 años 8 meses	ENE-DIC	7	1	88%
Cuarto	M	Gilberto Saffon Arango	Miembro	4 años 8 meses	ENE-DIC	8	0	100%
Quinto	M	Julián Gutiérrez Botero Gobernador de Caldas	Miembro	2 años 3 meses	ENE-DIC	4	4	50%

#### G4-39

La Dra. Inés Helena Vélez Pérez, Presidente de la Junta Directiva, no labora para la Empresa.

SUPLENTE NUMÉRICO (Elegidos mediante asamblea general de accionistas, que integran la Junta Directiva)								
REGLON	SEXO	NOMBRE	CARGO	Antigüedad	período 2015 durante el cual fue miembro de junta	No. de juntas asistidas 2015 como miembro de junta	total juntas no asistidas	% asistencia por miembro
Primero de la lista presentada por EPM	F	Claudia María Angel Agudelo	Miembro	1 años 8 meses	ENE-FEB	0	0	0%
Primero de la lista presentada por EPM	F	Carmen Helena Marín Ospina	Miembro	11 meses	FEB-DIC	5	2	71%
Segundo	M	Mauricio Castaño Vargas	Miembro	1 años 8 meses	ENE-DIC	7	1	88%
Primero de la lista presentada por la Infi – Caldas	M	Jorge Eduardo Rojas Giraldo Alcalde de Manizales	Miembro	3 años	ENE-DIC	8	0	100%

## G4-40

En CHEC el nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités se realiza con base en los estatutos sociales:

### **“ARTICULO 30. COMPOSICIÓN. Artículo modificado parcialmente por la Asamblea General Pág. 9**

- <http://www.chec.com.co/Portals/o/documentos/gobierno-corporativo/estatutos-reforma-y-consolidacion-2014.pdf>

Existe diversidad en la integración de la Junta Directiva al estar representada por personas que tienen vínculo laboral con EPM, por una persona independiente, y por el Gobernador de Caldas y el Alcalde de Manizales quienes, además de ser accionistas, representan a la región.

No obstante que el nombramiento del Dr. Gilberto Saffón Arango fue propuesto por EPM y EPM Inversiones, es un miembro de Junta Directiva independiente ya que no tiene vínculos legales ni contractuales con los accionistas de CHEC.

Algunos miembros de la Junta Directiva son elegidos en razón a sus conocimientos técnicos, financieros y del negocio. Este es el caso de los representantes de EPM, quienes se desempeñan en esa empresa en los siguientes cargos:

Nombre	Cargo
Inés Helena Vélez Pérez	Vice Presidente Transmisión y Distribución Energía
María Isabel Jaramillo Fernández	Vice Presidente Comercial
Juan Carlos Duque Ossa	Gerente Transmisión y Distribución Energía Región Antioquia
Carmen Helena Marín Ospina P	Profesional gestión financiera de negocios
Mauricio Castaño Vargas P	Profesional gestión de negocios

De otro lado el Dr. Gilberto Saffón Arango fue elegido en razón a sus amplios conocimientos del mundo empresarial; en tanto que el Gobernador y el Alcalde aportan su conocimiento de la región y del entorno, entre otros aspectos, en lo que tiene que ver con los sociales y ambientales.

El Gobernador de Caldas y el Alcalde de Manizales fueron elegidos en representación del Grupo de Interés socios, por ser accionistas de la empresa, sin embargo, puede decirse que también representan a otros Grupos de Interés, como son: Estado, comunidad, clientes y usuarios. Asimismo, el Dr. Gilberto Saffón Arango, se desempeña como Presidente del Comité Intergremial de Caldas, con su participación aporta la visión de los diferentes Gremios de Caldas.

## G4-41

### **Conflicto de Interés**

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

Teniendo en cuenta que el año 2015 no se presentaron conflictos de interés, no se hizo necesario comunicar ningún asunto a las partes interesadas.

De otro lado, los Estatutos Sociales establecen en su artículo 18 que la Junta Directiva y el Gerente General deben “(...) abstenerse de participar por sí o por interpuesta persona en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia con la Sociedad o en actos respecto de los cuales exista conflicto de intereses, salvo autorización expresa de la Asamblea General de Accionistas.(...)”. Asimismo, el Código de Buen Gobierno Corporativo contiene un capítulo referente a los conflictos de interés.

## G4-34

### **Comités de Apoyo a la Junta Directiva**

#### **Comité de Auditoría:**

Por estatutos sociales (Art. 34) y Reglamento de Junta Directiva (Arts.18), se tiene creado el Comité de Auditoría, con el fin de aumentar la eficacia

en el funcionamiento de la Junta Directiva, el cual supervisa el cumplimiento del programa de auditoría de la Compañía, y vela porque la preparación, presentación y revelación de la información financiera se ajuste a lo dispuesto en la ley. Los estados financieros deben ser sometidos a consideración del Comité de Auditoría antes de ser presentados a consideración de la Junta Directiva y del máximo órgano social.

#### **Son funciones del Comité de Auditoría, entre otras:**

- Evaluar la eficacia del Sistema de Control Interno y del Sistema de Gestión Integral de Riesgos, su verificación y cumplimiento.
- Orientar el funcionamiento de la actividad de auditoría interna y el cumplimiento de su plan de trabajo.
- Velar por la preparación, presentación y revelación de la información financiera.
- Mantener relación directa con el Auditor Externo y el Revisor Fiscal.
- Controlar el cumplimiento de las prácticas de gobierno corporativo.
- Los estados financieros deben ser sometidos a consideración del Comité de Auditoría antes de ser presentados a consideración de la Junta Directiva y del máximo órgano social.

#### **Gestión de la Junta Directiva 2015:**

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

#### **G4-43**

Dentro del orden del día se incluyó como punto permanente el siguiente: “Temas del Gerente General”, en el cual se presentaron a la Junta Directiva temas relevantes de la empresa, del negocio, del entorno, entre otros, con el fin de mejorar el conocimiento colectivo de este órgano de administración en re-

lación con los asuntos económicos, ambientales y sociales, que impactan a la empresa y a su gestión.

Asimismo, como parte del plan de fortalecimiento de la Junta Directiva se presentaron temas del entorno técnico y político de la empresa, que le permitieron a los miembros de la Junta Directiva tomar decisiones con el adecuado contexto.

#### **G4-49**

En las sesiones de Junta Directiva la administración de la empresa presenta los asuntos relevantes que deban ser conocidos por este órgano. Asimismo, existe comunicación permanente entre el Gerente General de la empresa y la Presidente de la Junta Directiva.

#### **G4-50**

Dentro de los asuntos que se llevaron de forma permanente a la Junta Directiva durante el año 2015, se encuentran autorizaciones para la contratación, el informe de gestión y los estados financieros.

De las autorizaciones sometidas a consideración de la Junta Directiva se resaltan las siguientes:



<b>Naturaleza y número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno</b>		
<b>PROPOSICION</b>	<b>FECHA</b>	<b>ACTA N°</b>
Aprobación Modificaciones Manual de Contratación	Febrero 04/2015	620
Aprobación de calendario de Junta Directiva y agenda típica	Abril 09/2015	623
Aprobación proyecciones financieras	Abril 09/2015	623
Modificación presupuesto 2015	Abril 09/2015	623
Adopción política Gestión de Activos y lineamientos	Junio 04/2015	624
Adopción política de Derechos Humanos y lineamientos	Junio 04/2015	624
Adopción política para el suministro de bienes y servicios y lineamientos	Junio 04/2015	624
Adopción política de Gestión de la información	Junio 04/2015	624
Adopción política de Gestión de la tecnología de la información	Junio 04/2015	624
Autorización modificación plan de inversiones implementación Regulatoria CREG 038-2014 Código de medida	Agosto 05/2015	627 Junta Directiva Virtual
Autorización ampliación vigencias futuras compras de energía MR años 2016 -2017	Agosto 05/2015	627 Junta Directiva Virtual
Aprobación de presupuesto y plan de inversiones	Octubre 08/2015	629
Adopción política de Seguridad y Salud en el Trabajo	Octubre 08/2015	629
Adopción política Derechos Humanos	Octubre 08/2015	629
Aprobación Plan Gobierno Corporativo	Octubre 08/2015	629
Aprobación de presupuesto y plan de inversiones	Octubre 19/2015	631
Definición de metas 2016	Diciembre 11/2015	634
Lineamientos generales de cadena de suministros	Diciembre 11/2015	634
Aprobación Plan Empresarial	Diciembre 18/2015	635

Asimismo, en las sesiones de Junta Directiva se presentaron, asuntos estratégicos, dificultades empresariales, logros y reconocimientos y diferentes informes, dentro de los cuales se encuentran:

FECHA	TEMAS DE JUNTA DIRECTIVA
04-feb-16	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ENTORNO CHEC: Nuestro territorio: Aspectos generales, Composición étnica, Clima y ubicación, Población, Principales actividades económicas, Remesas, PIB, Construcción, Exportaciones por departamento, Importaciones por departamento, Cómo vamos, Índice Departamental de la Competitividad e Iniciativas de región</li> <li>• Informe convención colectiva de trabajo</li> <li>• Informe proyecto subestación armenia</li> <li>• Informe cambio comercializador mercado no regulado</li> <li>• Informe disponibilidad del servicio en Manizales año 2014</li> </ul>
09-abr-15	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudios conducción ínsula - esmeralda, sector la palmera</li> <li>• Proveedores locales</li> <li>• Proyectos plan de expansión</li> <li>• Informe plan de ejecución de obras de expansión STR y conexiones STN</li> <li>• BIOMA</li> <li>• Informe Fenómeno de El Niño - baja hidrología</li> <li>• Informe comunicaciones</li> <li>• Informe gestión humana</li> </ul>
05-jun-15	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PRESENTACIÓN ENTORNO CHEC:: Negocio que operamos: En qué negocio estamos?</li> <li>Negocio generación</li> <li>Negocio distribución</li> <li>Negocio comercialización</li> <li>• Informe estado representación comercial del generador</li> <li>• Riesgo en el EBITDA</li> <li>• Crédito FINDETER</li> <li>• Informe estado representación comercial del generador</li> <li>• Una mirada del riesgo en el EBITDA</li> </ul>
05-ago-15	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe avances gestión crédito FINDETER</li> <li>• Informe avance la palmera</li> <li>• Impacto presupuesto 2015 por fenómeno del niño</li> <li>• BIOMA</li> <li>• Proyecto subestación armenia</li> <li>• Estrategia de comunicación para temporada electoral</li> <li>• Convocatoria UPME Enea</li> <li>• Informe gestión jurídica</li> <li>• Informe Banco2</li> <li>• Resultados contratación programa seguros</li> </ul>
08-oct-15	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe malecón Cameguadua</li> <li>• Premio CIER</li> <li>• Entorno CHEC (desempeño del mercado CHEC a través de un modelo de información creado en Qlik Sense)</li> <li>• Informe proyecto geotérmico</li> <li>• Sanción ANLA</li> </ul>
18-dic-16	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe endeudamiento</li> <li>• Informe convocatoria ENEA- UPME</li> </ul>

## G4-51

### Remuneración de la Junta Directiva:

La Asamblea General de Accionistas, aprobó para los miembros de Junta Directiva designados para los períodos 2014 – 2015, una asignación de dos salarios mínimos mensuales legales vigentes -smmlv 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 asistan, 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 2015, por asistencia a las sesiones de Junta a los Comités de Apoyo fue de COP 29 151 430.

En CHEC no existe retribución variable, ni otro tipo de incentivos o beneficios.

Para el caso de las pensiones, no se conceden beneficios adicionales a los establecidos en la legislación vigente.

## G4-52 G4-53

En CHEC la remuneración de la Junta Directiva y el

equipo directivo son definidos por la Asamblea de Accionistas y la Junta Directiva, respectivamente. Los grupos de interés no inciden en la decisión sobre la misma, exceptuando lo que tiene que ver con beneficios extralegales, los cuales son pactados en la Convención Colectiva de Trabajo en virtud de procesos de negociación colectiva.

## G4-44

### Evaluación de la Junta Directiva:

Se realizó en el mes de enero la autoevaluación de los miembros de Junta Directiva, mediante la cual cada miembro evalúa la gestión de la Junta Directiva, bajo los siguientes aspectos: 1) Relación de la Junta Directiva con la administración de la empresa, 2) Desempeño y efectividad de la Junta Directiva como cuerpo colegiado, 3) Desempeño individual como miembro de la Junta Directiva y 4) Gestión de los comités de la Junta Directiva. Se calificó de 1 a 5 el nivel de cumplimiento de cada ítem evaluado, siendo 5 el nivel más alto y 1 nivel más bajo o N.A. para los ítems que considerara no eran de aplicabilidad para cada miembro o para la Junta Directiva.

Los componentes evaluados superaron o permanecieron en el mismo nivel con relación al año anterior mostrando desempeños del 98%, exceptuando el componente de desempeño y efectividad de la Junta Directiva como cuerpo colegiado que bajó del 98% al 96%; lo anterior evidencia una buena gestión de la Junta Directiva

Los resultados obtenidos para el año 2015, son los siguientes:

## Resumen de resultados por componente

Componente evaluado		% Prom. 2014	% prom. 2015	Valor Prom. 2015	Variación
1	Relación de la Junta Directiva con la administración de la empresa	96%	● 98%	4,9	↑
2	Desempeño y efectividad de la Junta Directiva como cuerpo colegiado	98%	● 96%	4,8	↓
3	Desempeño individual como miembro de la Junta Directiva	98%	● 98%	4,9	→
4	Gestión de los comités de Junta Directiva	98%	● 98%	4,9	→

En lo que respecta a los resultados y recomendaciones de la Junta Directiva, se proponen las siguientes acciones de mejora:

N°	Recomendación	Responsable
1	Dada la baja evaluación de la programación de las sesiones se recomienda continuar con las sesiones bimestrales pero con mayor presencia en la filial, por lo que se propone un aumento en las sesiones en Manizales.	Unidad Gobierno Corporativo
2	Para la vigencia 2016, se implementará un indicador de oportunidad en la entrega de información previa a la junta directiva, esto con el fin de promover que los miembros de junta puedan preparar adecuadamente su participación en cada sesión.	Unidad Gobierno Corporativo

## Plan de Fortalecimiento para Junta Directiva 2016:

Las recomendaciones aquí mencionadas, más aquellas definidas dentro de la sesión de junta directiva en la que se comparten estos resultados, se convierten en el plan de fortalecimiento de la Junta Directiva en el periodo febrero 2016- enero 2017, cuya gestión será coordinada por los respectivos Secretarios de Juntas.

La unidad de Gobierno Corporativo realizará seguimiento anual a la ejecución de dichos planes, por lo tanto estos deben ser entregados a esta dependencia, previo conocimiento de los mismos por la Junta Directiva, en el mes de febrero de 2016.

## GESTIÓN – GERENCIA

El principal ejecutivo de la empresa es el Gerente General, quien es elegido por la Junta Directiva, de conformidad con lo estipulado en los Estatutos Sociales:

### **Artículo 37.- FUNCIONES DE LA JUNTA DIRECTIVA:**

En la Junta Directiva se entiende delegado el más amplio mandato para administrar la Compañía y, por consiguiente, ella tendrá atribuciones suficientes para ordenar que se ejecute o celebre cualquier acto o contrato comprendido dentro del objeto social y que no fuere de la competencia de la Asamblea General de Accionistas. De manera especial le corresponde: (...) 3. Nombrar y remover libremente al Gerente de la sociedad con el voto favorable representado en la mayoría accionaria y designar a los Suplentes del Gerente, y resolver sobre sus renuncias y licencias cuando esta facultad no esté reservada a la ley. Nombrar y remover al Auditor Interno y resolver sobre su remuneración y renuncia...”

**ARTICULO 41. FUNCIONES DEL GERENTE.** El Gerente es un mandatario con representación, investido de funciones ejecutivas y administrativas y tiene a su cargo la representación legal de la sociedad, la gestión comercial y financiera, la responsabilidad y

supervisión general de la empresa, funciones que cumplirá con arreglo a las normas de estos estatutos y a las disposiciones legales, con sujeción a las órdenes e instrucciones de la Junta Directiva. Las funciones del Gerente de la Sociedad son: 1. Formular (previa aprobación de la Junta Directiva cuando se requiera) y revisar periódicamente las políticas de la empresa y los criterios que han de regir la gestión en todos los órdenes de la actividad empresarial, tales como el económico, financiero, salarial, de relaciones con los trabajadores, de producción, venta de servicios y demás aspectos que considere necesarios. 2. Administrar la Sociedad y representarla judicial y extrajudicialmente. 3. Ejecutar las decisiones de la Asamblea General de Accionistas y de la Junta Directiva. 4. Convocar a reuniones de la Asamblea General de Accionistas y de la Junta Directiva de acuerdo con la ley y los estatutos sociales. 5. Ejecutar los actos y celebrar los contratos que tiendan al cumplimiento del objeto social, dirigir y manejar la actividad contractual y la de los procesos de selección de contratistas, con sujeción al manual de contratación que expida la Junta Directiva y demás normas aplicables. 6. Constituir los apoderados judiciales o extrajudiciales que obrando bajo sus órdenes juzgue necesario, fijar sus honorarios y delegarles las atribuciones que considere pertinentes, siempre que tales facultades sean compatibles con la naturaleza de su cargo y las limitaciones de sus propias atribuciones. 7. Cuidar de la recaudación y de la adecuada inversión de los fondos de la Empresa. 8. Adelantar las acciones necesarias para lograr el pago oportuno de los servicios por parte de los usuarios o suscriptores y para la cancelación oportuna de las compras de energía, de lo cual deberá informar periódicamente a la Junta Directiva. 9. Presentar a la Asamblea General de Accionistas, conjuntamente con la Junta Directiva, informes anuales sobre su gestión y sobre los sistemas, medidas o innovaciones que estime convenientes para el mejoramiento de la empresa social y rendir las demás cuentas sobre su gestión cuando se lo exija la Asamblea General de Accionistas o la Junta Directiva, al final de cada año y cuando se retire del cargo. 10. Preparar los presupuestos anua-

les, los planes de acción y programas de inversión, así como los estudios económicos de la Sociedad, y someterlos a consideración de la Junta Directiva. 11. Suscribir y dar por terminados los contratos de trabajo celebrados con sus trabajadores, resolver sobre sus renuncias, licencias, permisos, encargos, vacaciones, sanciones y demás situaciones laborales. 12. Ejecutar y cumplir estrictamente los planes de gestión y resultados de la Sociedad, los convenios de desempeño, si los hubiere, y todos los actos, contratos y obligaciones que contraiga a nombre de la Sociedad. 13. Someter a consideración de la Junta Directiva la planta de personal y las modificaciones que proponga introducir. 14. Aplicar las tarifas autorizadas por la entidad competente del Gobierno Nacional y preparar oportunamente los estudios económicos requeridos para solicitar modificaciones tarifarias. 15. Informar periódicamente a la Junta Directiva acerca del cumplimiento y comportamiento de los indicadores en cuanto a la operación, ingresos, gastos, ejecución presupuestaria, situación financiera, pérdidas, calidad del servicio prestado, cobertura, contratación de personal y demás aspectos inherentes a su gestión así como a las metas a que se hubiere comprometido la Empresa en sus planes de gestión y resultados o en convenios con otras entidades públicas o privadas. 16. Poner a disposición de los accionistas, por lo menos con 15 días hábiles de antelación a la reunión de la Asamblea General de Accionistas, los estados financieros y demás comprobantes exigidos por la ley y una memoria razonada sobre la marcha de los negocios sociales con el proyecto de distribución de utilidades aprobado por la Junta Directiva. Este informe del Gerente deberá contener, además, las informaciones y los indicadores que se hayan establecido como metas en el plan de negocios. 17. Adoptar las medidas necesarias para prestar un eficiente servicio al suscriptor o usuario e informar al respecto a la Junta Directiva. 18. Velar porque todos los empleados de la Sociedad cumplan estrictamente sus deberes y ejercer las demás funciones que le delegue la Asamblea o la Junta Directiva. 19. Delegar en otros empleados de la Sociedad aquellas funciones cuyas delegación no prohíba la ley. 20.

Crear controles adecuados para evitar las pérdidas de energía y velar por su efectivo cumplimiento. 21. Responder por el control interno de la Empresa de conformidad con los artículos 46 al 49 de la Ley 142 de 1994. 22. Presentar a la Asamblea General de Accionistas un informe de identificación y calificación de riesgos, preparado por él o por una sociedad calificadora de valores si fuere el caso, y que hará parte integral del informe de gestión presentado al final de cada ejercicio contable. 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. 24. Las demás que le asignen o deleguen la Asamblea General de Accionistas, la Junta Directiva y las que correspondan a la naturaleza de su cargo y a las disposiciones legales aplicables.

### Comité de apoyo a la Gestión del Gerente



### Comité de Gerencia

El Gerente tiene como apoyo a su gestión el Comité de Gerencia. Este comité, decide sobre las cuestiones económicas, ambientales y sociales de la organización y tiene como:

#### Objetivos y misión:

Asesorar a la Gerencia en todos los temas clave de la organización para la toma de decisiones.

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, mediante el seguimiento a la gestión del 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 entre sí previamente en el seno de este Comité de Gerencia para que se tomen las decisiones que puedan relacionarse entre sí.
- Ser el vehículo de interrelaciones entre los diferentes negocios de la Empresa, y facilitar que sus integrantes interactúen entre sí en el seno de este Comité para que se tomen las decisiones que puedan relacionarse entre sí.

#### Actuaciones especiales del Comité de Gerencia

Al interior de CHEC, 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.

#### Alcance y temáticas:

- Los temas que se discuten en este comité están relacionados con temas de estrategia general de la empresa, la asignación de recursos, la aprobación de algunas políticas y lineamientos, y en general todos aquellos asuntos que impliquen una visión y un trabajo en equipo de los integrantes de este comité.

- En las reuniones se discutirán las distintas perspectivas y se tratará de obtener un consenso sobre las recomendaciones y/o acciones a seguir, tomando decisiones sobre planes, programas, proyectos, procesos, cuando haya conflicto de intereses entre diferentes áreas, dirimiendo los conflictos que se presenten.

- Las decisiones tomadas en el seno de este comité tienen inmediata aplicación en todas las instancias relacionadas con éstas, por lo cual tiene influencia sobre todos los procesos y áreas de la empresa.

- Se definirá al final de cada sesión, los temas que se deben desplegar hacia los grupos primarios, para que sean comunicados por los Jefes / Subgerentes y Gestores en los diferentes niveles y áreas de la organización.

- El Gerente General será el árbitro final.

#### Temáticas:

- Financieros y económicos.
- Mercado.
- Procesos.
- Gente y cultura.
- Los relacionados con temas de los grupos de interés.
- Riesgos de empresa.
- Y los demás que se determinen previamente.

#### Responsabilidades - decisiones

Los integrantes del Comité de Gerencia deberán

participar activamente en la discusión y toma de decisiones de las diferentes temáticas que se lleven a su conocimiento, recibiendo, gestionando y enviando las respuestas a las solicitudes que se le eleven y en relación con:

1. Asesorar a la Gerencia en todas las propuestas y los proyectos.
2. Definir políticas y estrategias para el desarrollo organizacional.
3. Evaluar la gestión de las áreas así como los resultados de la compañía.
4. Aprobar el plan de trabajo del Comité de Gerencia.
5. Analizar y responder los informes de auditoría (independientes o no), que se realicen en la empresa.
6. Otras responsabilidades que el Presidente del Comité decida llevar a esta instancia.

#### **Responsabilidades de reporte:**

- Los informes que se elevan a la Junta Directiva.
- Las actas de las sesiones del comité.

#### **Responsabilidades de seguimiento y verificación:**

El auditor verificará el cumplimiento de los compromisos asumidos por los miembros integrantes y consignados en las actas.

#### **Responsabilidades sobre la gestión integral:**

- Establecer directrices generales para el sistema de gestión integral.
- Comunicar la política y los objetivos del sistema de gestión integral y asegurarse que las responsabilidades están definidas y comunicadas dentro de la Empresa.
- Sesionar al menos una vez al año para realizar formalmente revisión por la dirección.

El Comité de Gerencia está conformado por las personas que ocupen los siguientes cargos:

1. Gerente General.
2. Subgerente Subestaciones y Líneas,
3. Subgerente Distribución.

4. Secretaría General.
5. Auditor.
6. Jefe Área Finanzas.
7. Jefe Área Servicios Corporativos.
8. Jefe Área Suministros y Soporte Administrativo.
9. Jefe de Área Gestión Operativa.
10. Jefe de Área Gestión Comercial.
11. Jefe de Área Generación Energía.
12. Jefe de Área Proyectos.
13. Gestor de Equipo de Comunicaciones.
14. Profesional Equipo de Trabajo Planificación y Gestión.

#### **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:

• **Presidente:** Durante la reunión optimiza el uso del tiempo mediante la dirección de la participación de los asistentes. Asimismo, mantiene el foco de la reunión. El Gerente, con el apoyo de la profesional de Comunicaciones redactará un breve comunicado, cuando sea necesario, de las principales decisiones tomadas que deban difundirse a otras audiencias dentro de la compañía. Gerente.

• **Secretario:** Es la persona encargada de la definición de la programación anual y de la citación de las reuniones, preparar la agenda, elaboración del acta del comité. Profesional Planificación y Gestión.

• **Control:** Es la persona encargada de hacer el seguimiento, verificación y control de los pendientes del comité. Auditor.

## Conformación del Comité de Gerencia 2015:

### Comité de gerencia



### GERENTE

Jhon Jairo Granada Giraldo



**María Marulanda López**  
Secretaría General



**Carolina Aristizabal Arias**  
Jefe de Área Servicios Corporativos



**Martha Libia Castaño Tovar**  
Subgerente Distribución



**Jimena Jaramillo Jaramillo**  
Jefe de Área Suministros y Soporte Administrativo



**Sandra Raquel Forero Vega**  
Auditora



**Catalina Arboleda Ramírez**  
Gestor de Equipo de Comunicaciones



**Luis Eduardo Arango Sánchez**  
Subgerente Subestaciones y Líneas



**Gonzalo Jaramillo Hoyos**  
Jefe de Área Gestión Comercial



**Carlos Alberto Quiroz Guarín**  
Jefe de Área Generación



**José William Calle Flórez**  
Jefe de Área Proyectos



**Mauricio Arango Cardona**  
Jefe de Área Gestión Operativa



**José Urbey Gómez Salazar**  
Profesional Equipo de Trabajo Planificación y Gestión



**Hever Horacio Ramírez Agudelo**  
Jefe de Área Finanzas  
Renuncia 23 Junio de 2015



**Doralba Rivera González**  
Jefe de Área Finanzas  
Asume cargo 24 junio de 2015

<b>Conformación del Comité de Gerencia 2015</b>			
<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Modificaciones 2015</b>	<b>Fecha</b>
Jhon Jairo Granada Giraldo	Gerente General	Continua	
María Marulanda López	Secretaria General	Continua	
Martha Libia Castaño Tovar	Subgerente Distribución	Continua	
Luis Eduardo Arango Sánchez	Subgerente Subestaciones y Líneas	Continua	
Sandra Raquel Forero Vega	Auditora	Continua	
Carlos Alberto Quiroz Guarín	Jefe de Área Generación	Continua	
Mauricio Arango Cardona	Jefe de Área Gestión Operativa	Continua	
Hever Horacio Ramírez Agudelo	Jefe de Área Finanzas	Renuncia	23 Junio de 2015
Doralba Rivera González	Jefe de Área Finanzas Encargada	Asume el cargo	24 junio de 2015
Doralba Rivera González	Jefe de Área Finanzas	Continua	1 de noviembre de 2015
Carolina Aristizabal Arias	Jefe de Área Servicios Corporativos	Continua	
Jimena Jaramillo Jaramillo	Jefe de Área Suministros y Soporte Administrativo	Continua	
Gonzalo Jaramillo Hoyos	Jefe de Área Gestión Comercial	Continua	
José William Calle Flórez	Jefe de Área Proyectos	Continua	
Catalina Arboleda Ramírez	Gestor de Equipo de Comunicaciones	Continua	
José Urbey Gómez Salazar	Profesional Equipo de Trabajo Planificación y Gestión	Continua	

## Comités:

De acuerdo con la nueva estructura definida desde el Núcleo Corporativo del Grupo EPM, se han implementado las Reuniones de Interacción y Coordinación – RIC's, como mecanismos de integración para articular el logro de los objetivos de los procesos y organizacionales. Adicionalmente se tienen constituidos los Comités definidos por Ley o por la Convención Colectiva de Trabajo, con los cuales se 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.

En el año 2015, a través del comité de gerencia se definió establecer de forma independiente el comité de crisis, estableciendo su propio reglamento; de igual forma se creó la RIC de Ética. El comité coordinador de control interno que estaba inmerso en el de Gerencia se citó de forma independiente y se está adecuando su reglamento.

- Comité de crisis.
- Comité coordinador de control interno.
- Reuniones de Interacción y Coordinación – RIC de ética.

### G4-36

Los primeros doce de los catorce miembros del comité de gerencia, representan los cargos ejecutivos responsables en CHEC de la toma de decisiones en cuestiones económicas, ambientales y sociales, siendo el Gerente General quien rinde cuentas de las mismas a la Junta Directiva de la empresa.

### G4-49

El mecanismo utilizado para abordar los temas más importantes surgidos en la gestión a la Gerencia es el orden del día, en el cual con anticipación se esta-

blecen los temas a tratar.

Dentro de los temas que se desarrollan en las sesiones de comité de gerencia, se abordan asuntos relacionados con la gestión de la organización y todos aquellos que de una forma u otra pueden impactar los resultados económicos, sociales y ambientales.

### G4-43

En el transcurso del año, el comité de gerencia participó (en forma conjunta y algunos de los miembros de forma independiente), en formación en temas relacionados con los asuntos económicos, sociales y ambientales.

Continuando con el programa de desarrollo de liderazgo alineado con la Escuela de líderes de Grupo EPM, con el Comité de Gerencia se trabajó en la fundamentación e identificación de redes colaborativas en CHEC en el marco de la biología cultural, dando despliegue al modelo de desarrollo de EPM y realizando acompañamiento individual a jefes y gestores involucrados en la escuela de liderazgo.

En sesiones de trabajo del comité de gerencia y a través de Firmas especializadas en algunos temas, se desarrolló lo relacionados con: Derechos humanos -DDHH, Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS, responsabilidad social empresarial –RSE, plan de continuidad del negocio y manejo de crisis; otros temas relacionados con la gestión regulatoria fueron abordados por profesionales del Núcleo Corporativo de Grupo EPM, que tienen como responsabilidad realizar dicha gestión para todas las empresas en el Grupo EPM y para cada uno de los negocios (generación, comercialización y transmisión distribución de energía).

### G4-44

La empresa desarrolló en el año 2015, el despliegue del ciclo de gestión del desempeño de las personas del Grupo EPM a todos los trabajadores de la empresa, y se establecieron compromisos de desempeño desde el cargo de Gerente General hasta

Jefes y Gestores de Equipos; el despliegue y establecimiento de los compromisos de desempeño de los trabajadores se hizo con base en los del Gerente General, que le fueron establecidos por la Junta Directiva. Los compromisos están basados en los indicadores estratégicos del Cuadro de Mando Integral –CMI de Grupo EPM y de acuerdo con las metas establecidas para cada una de las filiales.

Los compromisos de desempeño fueron estableci-

dos en forma de despliegue y teniendo en cuenta metas grupales e individuales.

En sesión de Junta Directiva del 4 de febrero de 2016, se llevó a cabo la evaluación del Gerente General y su equipo directivo con base en los resultados obtenidos en dichos compromisos de desempeño a 31 de diciembre de 2015, tomando como base el CMI.

## RESULTADOS DE GESTIÓN OBJETIVOS ESTRATÉGICOS CHEC 2015

PERSPECTIVA	OBJETIVO	INDICADOR	Unidad de Medida	Periodicidad Asignada	Resultados 2014	Resultados 2015	Metas 2016
Generación de valor	Incrementar el valor para los grupos de interés	EBITDA CHEC	COP Millones	Mensual	169 479	122 783	115 063
		Margen EBITDA CHEC	%	Mensual	33	20	16,44
		Utilidad neta CHEC	COP Millones	Mensual	79 700	45 389	41 059
		Margen neto CHEC	%	Mensual	16	6,63	5,87
Clientes y mercados	Crecer en mercados y negocios	Ingresos CHEC	COP Millones	Mensual	510 902	615 138	700 025
		Unidades vendidas del distribuidor	GWh	Mensual	877,1	825,2	837,16
	Fortalecer las relaciones con los grupos de interés externos	Transparencia CHEC	Unidades	Anual	86,73	88,46	92,0
		Índice de Satisfacción CHEC	Unidades	Anual	81,8	78,9	82,0
Operaciones	Optimizar la gestión de activos	Factor de utilización de activos operativos CHEC	%	Trimestral	NA	99,04	ND
		Atender integralmente al cliente/usuario o brindando soluciones ajustadas a sus necesidades	Quejas CHEC	%	Mensual	1,87	1,09
	Reclamos CHEC		%	Mensual	4,1	3,65	3,90
	Clientes morosos suspendidos CHEC		%	Mensual	1,01	0,28	0,27
	Cartera en mora mayor a 60 días CHEC		%	Mensual	1,05	1,07	1,10
	Índice de Gestión ambiental empresarial CHEC	Índice de Gestión ambiental empresarial CHEC	%	Anual	81,1	71	78
		Trayectoria RSE CHEC	%	Anual	50,1	70,52	62
		Disponibilidad Hidráulica mayores - Generación CHEC	%	Mensual	105,35	83,39	92,00
		Disponibilidad Hidráulica menores - Generación CHEC	%	Mensual	NA	79,01	91
		Disponibilidad térmica - Generación CHEC	%	Mensual	96,32	90,04	95,00
		Disponibilidad de activos de transmisión STR - Distribución CHEC	%	Mensual	99,88	99,86	99,70
		Índice de Pérdidas del OR - Distribución CHEC	%	Mensual	9,57	9,40	9,26
		Cobertura - Distribución CHEC	%	Anual	99,81	99,82	99,81
	Calidad servicio - SAIDI Distribución CHEC	Horas	Mensual	29,43	27,5	26,13	

PERSPECTIVA	OBJETIVO	INDICADOR		Unidad de Medida	Periodicidad Asignada	Resultados 2014	Resultados 2015	Metas 2016
		Distribución CHEC	SAIFI Distribución CHEC					
		Distribución CHEC	SAIFI Distribución CHEC	Veces	Mensual	28,03	25,6	24,62
	Fortalecer la gestión de proyectos	Inversiones		COP Millones	Mensual	41 162	34 449	54 616
Aprendizaje y desarrollo	Fortalecer el desarrollo integral del talento humano y la cultura meta del grupo	Índice de Lesión incapacitante CHEC		Unidades	Mensual	NA	0,46	ND

#### G4-51

#### Remuneración del Comité de Gerencia:

La retribución del Comité de Gerencia es fija y aplica de acuerdo con el tipo de salario que devengan los trabajadores que en éste participan; es decir, salario integral o salario básico. En forma global el valor de la retribución a los miembros del Comité de Gerencia durante el año 2015 fue de COP 2 219 401 508.

El equipo directivo recibe como compensación una remuneración fija que para el caso de los que devengan salario básico, incluye los beneficios pactados en la Convención Colectiva de Trabajo.

#### G4-54

A continuación se presenta el cálculo de la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización con la retribución total anual media de toda la plantilla de trabajadores empleados (sin contar a la persona mejor pagada).

#### Trabajadores con salario integral

El valor de la retribución anual de la persona mejor pagada en CHEC con salario integral, es 1,89 veces más que el promedio anual de la plantilla de trabajadores que poseen este tipo de salario.

#### Trabajadores con salario básico

El valor de la retribución anual de la persona mejor pagada en CHEC con salario básico, es 5,88 veces más que el promedio anual de la plantilla de trabajadores que poseen este tipo de salario.

NOTA: Para este cálculo se tienen en cuenta todos los pagos que se recibieron por parte de los trabajadores que nos son integrales (excepto las cesantías e intereses de cesantías).

#### G4-55

A continuación se presenta el cálculo de la relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla de trabajadores (sin contar a la persona mejor pagada).

El Incremento de salario integral para el año 2015 fue del IPC (3,66%) más 1,5 % autorizado por Junta Directiva.

La variación corresponde a COP 1 285 239 – para un total al año de COP 15 422 868.

Para el caso de los demás trabajadores el incremento también fue del 13,06 % debido a que en los años 2013 y 2014 no se tuvo incremento del salario por no haberse negociado la convención colectiva de trabajo.

### **Evaluación Gerente de CHEC.**

Los miembros de la Junta Directiva, realizaron la evaluación del ejercicio valoración del desempeño del Gerente General de la empresa, correspondiente al período 2015. Para dicha evaluación se realizó el análisis y la calificación de los compromisos de desempeño previamente establecidos con la gerencia, los cuales estuvieron orientados a los resultados empresariales. Adicionalmente, se evaluaron los comportamientos declarados para habilitar el direccionamiento estratégico y la estimación del liderazgo requerido. El ejercicio de valoración, contó con la participación de los colaboradores directos (Comité de Gerencia), y se complementó con la autoevaluación realizada por el Gerente de la empresa; posteriormente él participó con la Junta Directiva en la charla de retroalimentación, en la cual se le plantearon las oportunidades de mejora.

### **Resultados de la evaluación**

- Perspectiva generación de valor: Las gestiones llevaron a minimizar los impactos de variables externas no controlables por la administración y las actuaciones disminuyeron los efectos adversos.
- Perspectiva de mercados: Se cumplió con las metas esperadas en relación con las unidades vendidas de energía y cartera en mora.
- Perspectiva operaciones: Se superaron los resultados en los indicadores de pérdidas de energía, calidad en el servicio y trayectoria de la RSE; se dio cumplimiento con los hitos de los proyectos del programa EPM sin fronteras gestión de activos y productividad en campo.
- Perspectiva de aprendizaje y desarrollo: Se cumplió con el indicador del índice de lesiones incapacitantes y desarrollo del liderazgo.

En la evaluación de las actuaciones, valoradas a través de los comportamientos del Gerente, la Junta Directiva evidencia una persona con gran visión estratégica, con vocación por el cliente y orientación al servicio, con actuaciones acompañadas por respeto a la comunidad; con capacidad de traer al

negocio señales oportunas e introducir tendencias modernas para materializarlas en la organización. Reconoce sus habilidades de cohesionar al equipo y de desarrollar las personas para el acompañamiento en el logro de objetivos; así como su capacidad de proponer metas retadoras, observando cambios positivos en su gestión de relacionamiento externo. Adicionalmente la Junta Directiva identificó y manifestó al Gerente las oportunidades y compromisos para continuar en el desarrollo de la comunicación y las intervenciones con públicos externos, que conllevarán a tener una mejor posición empresarial, para ser más contundentes en la gestión de programas en bien de las comunidades donde se actúa. También lo invitó, a seguir reforzando el hábito para escuchar otros puntos de vista y a continuar con sus actuaciones de direccionamiento y enseñanza a su equipo de trabajo en aras de potenciar el esquema de relacionamiento en el Grupo EPM.

Con base en lo anterior la Junta Directiva expresó manifestaciones de complacencia al Gerente, extensivas a todos los empleados de la organización y lo invitó a continuar en la senda del mejoramiento que conlleva a la superación de indicadores cada vez con mayores retos y compromisos.

Finalmente la Junta Directiva manifiesta que en la escala de valoración el Gerente supera la actuación requerida, siendo un referente.

### **Evaluación del comité de Gerencia**

El Comité de Gerencia realizó en el año 2015, 42 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 el desarrollo de las sesiones se contó con el cuórum para atender el orden del día preparado con antelación y de acuerdo con el cronograma anual, para cada una de las 42 sesiones; de estas sesiones se generaron, aprobaron y firmaron las respectivas actas y se tienen los documentos soportes (presentaciones en power point e informes), que entregaron las personas una vez realizaron su exposición

en la sesión del comité que correspondía; todo lo anterior cuenta con repositorio de información en el software denominado sistema de gestión integral -SGI en el mecanismo de integración comité de gerencia, al cual tienen acceso cada uno de los 14 participantes del comité. Las actas originales impresas con sus firmas son custodiadas por la Secretaría General de CHEC y en medio magnético son distribuidas en PDF.

#### G4-48

Para la elaboración del informe de sostenibilidad de CHEC el Gerente General y el Comité de Gerencia revisan y aprueban la memoria de sostenibilidad de la organización y se aseguran de que todos los aspectos materiales queden reflejados.

Previamente, y de acuerdo con la planeación de la elaboración del informe de sostenibilidad, al interior de las áreas se definen roles de validadores (Jefes de área/Subgerentes), consolidadores (profesionales de las áreas) y proveedores de información (los cargos que sean requeridos), quienes preparan toda la información de acuerdo con los criterios definidos para ser entregados en los tiempos establecidos.

### **MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO IMPLEMENTADOS ORGANOS DE GOBIERNO CHEC**

Con el fin de garantizar el relacionamiento y los canales de información para brindar información oportuna al Grupo de Interés Dueños, CHEC tiene como estrategia la publicación en nuestra página WEB de toda la información de interés para los Accionistas y los miembros de Junta Directiva, tales como: composición accionaria, estatutos sociales, código de buen gobierno, informes de gestión, estados financieros, hojas de vida, entre otros.

En la reunión ordinaria de la Asamblea de Accionistas se presenta un informe detallado de la gestión de la Junta Directiva y la administración de la empresa, a través de la Memoria de Sostenibilidad, así

como el informe de los estados financieros dictaminados por la revisoría fiscal.

De igual forma, para garantizar la entrega oportuna de la información para la toma de decisiones por parte de los miembros de Junta Directiva, CHEC cuenta con un aplicativo denominado SGI, al cual tienen acceso todos los miembros de este órgano directivo. 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. Esta información está disponible para su análisis y estudio por parte de los miembros de la Junta Directiva, con diez 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.

En lo que respecta al cumplimiento de la normatividad y acciones que garantizan la confianza y transparencia, CHEC dio cumplimiento a la normatividad que le aplica.

MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO IMPLEMENTADOS					
Mecanismos	Periodicidad	Número de mecanismos implementados durante el año			
		2012	2013	2014	2015
Reuniones Asamblea General de Accionistas	Anual	1	1	1	1
Reuniones Junta Directiva	Cuando la JD lo juzgue conveniente			16	16
Reuniones del Comité de Gerencia	Semanal	50	40	44	42
Cronograma anual de Junta Directiva	Anual	1	1	1	1
Informe Ejecutivo a la Asamblea de Accionistas	Anual	1	1	1	1
Informe de Gestión	Anual	1	NA	NA	NA
Informe de Sostenibilidad	Anual	NA	1	1	1
Informes para Junta Directiva	Bimestral	6	6	6	13

De acuerdo con el normograma del proceso Administración de Servicios Corporativos, el relacionamiento con el Grupo de Interés Dueños se rige por la siguiente normativa interna:

Norma
Estatutos Sociales de la CENTRAL HIDROELÉCTRICA DE CALDAS CHEC S.A. E.S.P
Reglamento Interno de Junta Directiva
Manual de Políticas y Lineamientos Proceso Administración de Servicios Corporativos
Manual Reglas de Negocio Administración de Servicios Corporativos

## INFORME 2015 SOBRE LA GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS (GIR) EN CHEC

En 2015 CHEC se alinea con todo el modelo de riesgos definido en el Grupo EPM, es así como se aprueba por parte de la Junta Directiva la política, lineamientos, metodología y software para la gestión integral de riesgos. Así mismo se aplicó la metodología definida en el grupo EPM en todos los niveles de gestión definidos.

### G4-45 G4-46 G4-47

La Junta Directiva de CHEC, es la responsable de aprobar la metodología y productos de la Gestión integral de Riesgos; a través del Comité de Gerencia se hace seguimiento a la gestión integral en toda la organización. Por directriz del Grupo EPM, se hará seguimiento cada tres meses a los riesgos de carácter económico, ambiental y social.

El proceso Gestión Integral de Riesgos -GIR, consiste en identificar, analizar, evaluar, tratar y controlar, los riesgos que impacten el logro de objetivos de los niveles de gestión o afecten los objetos de impacto. Tiene como objetivo apoyar la toma de decisiones partiendo de análisis de riesgos, con el fin de seleccionar las alternativas de reducción de las probabilidades de ocurrencia y mitigación del impacto en la materialización de los riesgos a los que está expuesto el Grupo EPM.

Alcance: Inicia con el análisis del contexto y la identificación de riesgos y termina con la formulación de planes de mejoramiento y la selección de las alternativas de transferencia / retención

Los principales riesgos que se identifican en CHEC alrededor de la GIR son:

1. Debilidades en la cultura de riesgos de la organización, lo cual redundaría en falta de compromiso por parte de los responsables y concedores de procesos y diferentes niveles de gestión definidos. (Empresa, Procesos, Proyectos, Contratos).
2. No generar sinergia efectiva entre Riesgos y Se-

guros.

3. No disponer de los recursos mínimos requeridos para mantener actualizada la GIR y fortalecer la cultura de riesgos

Se definen los siguientes niveles de gestión:

1. Empresa.
2. Procesos.
3. Proyectos.

Se cuenta con los siguientes objetos de impacto:

1. Personas: Con alcance de trabajadores y Contratistas – OSHAS 18001.
2. Ambiente: Fauna y Flora – ISO 14001.
3. Costos/financiero.
4. Reputación: Imagen y asociado a grupos de interés.
5. Calidad: Entendido como la operación del proceso – ISO 9001.
6. Tiempo: Más orientada a proyectos.
7. Información: Atributos de la información – ISO 27001.

### Procesos organizacionales que soportan la gestión

NOMBRE PROCESO	ÁREA RESPONSABLE
Gestión Integral de Riesgos	Finanzas

• Para la vigencia 2015 se contó con dos indicadores de proceso, definidos desde el núcleo corporativo: Indicador de procesos e indicador de proyectos, son de cumplimiento.

• Se logró llegar al 100% tanto en procesos como en proyectos, es decir, se abordó el 100% de procesos vigentes en el modelo de procesos CHEC y todos los proyectos vigentes.

### Iniciativas 2015:

En el año 2015 y con una inversión de CO 300 millones, se dio continuidad a la implementación del



proyecto Gestión de Continuidad de Negocio en CHEC, para ello se contó con la consultoría de la firma Marsh Risk Consulting, la cual acompaña este proyecto desde el año 2010, cuando se hizo el primer diagnóstico frente a continuidad de negocio. Dicho proyecto consiguió la meta de hacer todo el ciclo de continuidad de negocio para los nueve procesos que inicialmente se definieron como críticos según el BIA (Análisis de Impacto en el Negocio). Es de aclarar que en la implementación de este proyecto no se abordaron los componentes de planes de emergencia ni DRP (Plan de Recuperación de Desastres de TI). A su vez, se definieron estrategias, se realizó documentación del proceso, pruebas y ejercicios, se elaboró el plan de manejo de crisis y se llevaron a cabo talleres de resiliencia con el Comité de Crisis y líderes de los planes de continuidad.

En relación con la adopción e implementación del software definido para la GIR de Grupo. KAIROS, se compraron 22 licencias las cuales se adjudicaron a diferentes profesionales de la organización; se programó curso virtual frente al software y finalmente se logró subir al aplicativo las matrices de riesgos de procesos y proyectos.

## RESULTADOS GIR

### G4-EU 21

Cada proceso en la Organización tiene sus propios planes de contingencia, en especial los procesos de negocio que serían los más sensibles frente a un desastre. Adicionalmente se cuenta con la primera versión de plan contingencia para nueve procesos de negocio, que quedaron como críticos a la luz del BIA (business impact analysis), La empresa cuenta con un robusto plan de emergencia, que se revisa y actualiza cada año, así mismo se realizan programas de formación tanto a trabajadores como a contratistas. Se tienen planes de recuperación y restauración para nueve procesos críticos, es la primera fase del ciclo de continuidad de negocio.

### G4-SO3

En la vigencia 2015, se contemplaron los riesgos inherentes a cumplimiento a saber: fraude, corrupción, financiación del terrorismo y lavado de activos. Se hizo el análisis de identificación en el 100% de procesos de La Organización.

#### PORCENTAJE Y NÚMERO TOTAL DE UNIDADES DE NEGOCIO ANALIZADAS CON RESPECTO A RIESGOS RELACIONADOS CON LA CORRUPCIÓN

Indicador	Unidad	2013	2014	2015	Observaciones
Número de centros que se han evaluado en busca de riesgos relacionados con la corrupción.	Numérica	N/R	N/A	67	Procesos de toda la Organización
Porcentaje de centros que se han evaluado en busca de riesgos relacionados con la corrupción	Porcentual	N/R	N/A	100	N/A

## Mapa de Riesgos CHEC 2015

N°	Nombre del riesgo	Escenario de riesgo	Probabilidad	Consecuencia	Nivel de Riesgo
1	<b>Insuficiencia de personal competente para enfrentar focos estratégicos</b>	Capacidades organizacionales y talentos humanos competentes insuficientes para enfrentar los retos de consolidación y crecimiento. Se debe determinar qué tipo de recursos de personal se requiere en las filiales para acometer los proyectos.	<b>MediaM</b>	<b>ayor</b>	<b>Alto</b>
2	<b>Debilidades en la gestión y ejecución de proyectos</b>	Incumplimientos de cronogramas, presupuestos de los proyectos necesarios para el sostenimiento y crecimiento del negocio	<b>Baja</b>	<b>Mínima</b>	<b>Aceptable</b>
3	<b>Contracción de la demanda de energía en las zonas de influencia del negocio</b>	Disminución en el consumo de energía por parte de los clientes	<b>Baja</b>	<b>Mayor</b>	<b>Alto</b>
4	<b>Cambios jurídicos por modificaciones de las normas o en la interpretación de las tendencias jurisprudenciales</b>	Aumento en las restricciones sociales, ambientales y políticas para realizar actividades propias del negocio.	<b>Alta</b>	<b>Mínima</b>	<b>Aceptable</b>

N°	Nombre del riesgo	Escenario de riesgo	Probabilidad	Consecuencia	Nivel de Riesgo
		predios, y gestión del activos inmobiliarios.			
20	<b>Incremento de la cartera por la venta de energía</b>	Incumplimiento de las obligaciones de pago por la venta de energía.	<b>Baja</b>	<b>Moderada</b>	<b>Tolerable</b>
21	<b>Desabastecimiento de bienes y servicios críticos para la operación de la Empresa</b>	Contratación conjunta lenta y dificulta la operación. Deficiencias en el suministro de bienes y servicios críticos para la operación del negocio	<b>Media</b>	<b>Menor</b>	<b>Tolerable</b>
22	<b>Actuaciones que generan pérdida de valor económico, social y ambiental para el negocio, sus grupos de interés y los territorios donde actúa</b>	Actuaciones que privilegian la rentabilidad, la eficiencia o el crecimiento en detrimento de las variables económica, ambiental y social, y aquellas que privilegian asuntos económicos, ambientales o sociales que no están alineadas con el negocio y sus impactos. Omitir en las decisiones y actuaciones el impacto entre las componentes económicas, sociales y ambientales.	<b>Baja</b>	<b>Menor</b>	<b>Aceptable</b>
23	<b>Fenómenos de la naturaleza que podrían afectar la infraestructura.</b>	Afectación a las personas y a la infraestructura por fenómenos naturales.	<b>Baja</b>	<b>Máxima</b>	<b>Extremo</b>
24	<b>Falta de coherencia en la actuación de la Empresa, sus trabajadores y contratistas</b>	No lograr coherencia entre las actuaciones del Grupo, los comportamientos de la gente EPM / contratistas y la imagen proyectada a los grupos de interés frente a los compromisos adquiridos, generando pérdida de confianza y posicionamiento.	<b>Media</b>	<b>Menor</b>	<b>Tolerable</b>
25	<b>Ataques cibernéticos</b>	Afectación de la seguridad de la red, componentes de los servicios de TI, la información y las actividades propias del negocio.	<b>Media</b>	<b>Mayor</b>	<b>Alto</b>
26	<b>Ejecución inadecuada de los procesos y procedimientos</b>	No ejecución de los procesos y procedimientos según lo definido por el Grupo EPM, sin la intención de generar daño u obtener un beneficio propio	<b>Media</b>	<b>Moderada</b>	<b>Tolerable</b>

N°	Nombre del riesgo	Escenario de riesgo	Probabilidad	Consecuencia	Nivel de Riesgo
		predios, y gestión del activos inmobiliarios.			
20	<b>Incremento de la cartera por la venta de energía</b>	Incumplimiento de las obligaciones de pago por la venta de energía.	<b>Baja</b>	<b>Moderada</b>	<b>Tolerable</b>
21	<b>Desabastecimiento de bienes y servicios críticos para la operación de la Empresa</b>	Contratación conjunta lenta y dificulta la operación. Deficiencias en el suministro de bienes y servicios críticos para la operación del negocio	<b>Media</b>	<b>Menor</b>	<b>Tolerable</b>
22	<b>Actuaciones que generan pérdida de valor económico, social y ambiental para el negocio, sus grupos de interés y los territorios donde actúa</b>	Actuaciones que privilegian la rentabilidad, la eficiencia o el crecimiento en detrimento de las variables económica, ambiental y social, y aquellas que privilegian asuntos económicos, ambientales o sociales que no están alineadas con el negocio y sus impactos. Omitir en las decisiones y actuaciones el impacto entre las componentes económicas, sociales y ambientales.	<b>Baja</b>	<b>Menor</b>	<b>Aceptable</b>
23	<b>Fenómenos de la naturaleza que podrían afectar la infraestructura.</b>	Afectación a las personas y a la infraestructura por fenómenos naturales.	<b>Baja</b>	<b>Máxima</b>	<b>Extremo</b>
24	<b>Falta de coherencia en la actuación de la Empresa, sus trabajadores y contratistas</b>	No lograr coherencia entre las actuaciones del Grupo, los comportamientos de la gente EPM / contratistas y la imagen proyectada a los grupos de interés frente a los compromisos adquiridos, generando pérdida de confianza y posicionamiento.	<b>Media</b>	<b>Menor</b>	<b>Tolerable</b>
25	<b>Ataques cibernéticos</b>	Afectación de la seguridad de la red, componentes de los servicios de TI, la información y las actividades propias del negocio.	<b>Media</b>	<b>Mayor</b>	<b>Alto</b>
26	<b>Ejecución inadecuada de los procesos y procedimientos</b>	No ejecución de los procesos y procedimientos según lo definido por el Grupo EPM, sin la intención de generar daño u obtener un beneficio propio	<b>Media</b>	<b>Moderada</b>	<b>Tolerable</b>

PROBABILIDAD		CONSECUENCIA				
		Mínima	Menor	Moderada	Mayor	Máxima
		1	2	4	8	16
Muy alta	5					
Alta	4	4		13	9	
Media	3	19	8,10,21,24	12,14,15,17,26	1,5,7,25	
Baja	2	2	6,11,22	16,20	3	18,23
Muy baja	1					

Cantidad de riesgos	
Extremo	3
Alto	6
Tolerable	11
Aceptable	6
Total riesgos	26

## G4-14

### Principio de Precaución - Artículo 10 Ley 99 de 1993

“La formulación de políticas ambientales tendrá en cuenta el resultado de procesos de investigación científica. No obstante, las autoridades ambientales y los particulares darán aplicación al Principio de Precaución conforme al cual, cuando exista peligro o daño grave o 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”.

CHEC en observancia de la Política Ambiental del Grupo EPM, vinculó a su modelo de gestión integral el lineamiento 4 de Gestión Ambiental Integral:

“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 mejora y comuniquen el desempeño ambiental y se adopten acciones frente a cambio climático”

Con este lineamiento, se involucra la aplicación y el cumplimiento de la legislación ambiental, que contempla, como se mencionó anteriormente, el Principio de Precaución a través de la Ley 99 de 1993.

Con el fin de profundizar sobre la aplicación de este principio a nivel mundial, se efectuaron procesos de capacitación a profesionales del área de Gestión Operativa y de la Secretaría General, quienes participaron en los siguientes eventos:

- Jornadas internacionales en Derecho del Medio Ambiente “Daño ambiental: principios de prevención y precaución”, realizado por la Universidad Externado de Colombia en la ciudad de Bogotá D.C., realizado en el mes de Octubre de 2015. Participaron 2 representantes de la Empresa
- Socialización dirigida a CHEC en Principio de

Precaución donde se analizaron las consideraciones jurídicas, casos de aplicación y medidas preventivas, e implicaciones del principio de precaución en los diferentes instrumentos ambientales, con la firma asesora Macías Gómez & Asociados, realizado en el mes de Noviembre de 2015. Participaron 10 representantes de la Empresa.

- Participación en el diplomado en Derecho Ambiental, realizado por la Universidad Javeriana de Colombia, cuyo objetivo era “desarrollar en los participantes herramientas de identificación, análisis y aplicación de la Legislación ambiental, a partir de enfoques técnico, científicos y jurídicos” y en el que fue desarrollado el módulo Principio de Precaución. Participaron 2 representantes de la Empresa.

Adicionalmente CHEC implementa la metodología de Gestión Integral de Riesgos (GIR) de Grupo EPM, la cual aplica para todos los niveles de gestión definidos en el esquema de riesgos para el grupo empresarial: Estrategia, Procesos, Proyectos. Para Contratos, se cuenta con otra guía metodológica, dada la particularidad del tema. La GIR cuenta con una política y lineamientos, los cuales permiten identificar situaciones de riesgo asociado a sus grupos de interés:

CHEC 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.

Son lineamientos de esta política, los siguientes:

- Gestión Integral de Riesgos
- Metodología Gestión Integral de Riesgos
- Criterios de valoración
- Riesgos financieros
- Relacionamiento con los grupos de interés
- Consulta de debida diligencia
- Colaboración con las autoridades competentes
- Identificación y evaluación de riesgos como insumo para la Transferencia o retención de riesgos
- Registro y análisis de eventos
- Información de la Gestión Integral de Ries-

gos

- Monitoreo y revisión
- Solicitud de aprobación

Como parte de la GIR, en los niveles de gestión estrategia, procesos y proyectos, se definieron 7 objetos de impacto: costo/financiero, reputación, calidad, tiempo, información, personas y ambiental, los cuales hacen parte integral de la aplicación metodológica (análisis, identificación, evaluación, valoración, identificación de controles y planes de mejora o de tratamiento de riesgos), que permitan identificar o prever posibles situaciones bajo el Principio de Precaución.

### Metas-Retos Gestión Integral de Riesgos 2016

- Fortalecer la cultura de riesgos en los diferentes niveles de gestión de la organización, buscando compromiso y gestión efectiva por parte de todos los actores en la organización: (responsables de proceso, conocedores, ejecutores, jefes de área, subgerentes).
- Una vez se conozca el modelo de procesos definido para la filial, hacer todos los ajustes en las matrices de riesgos en el nivel de gestión de procesos.
- Realizar el mantenimiento y actualización a la Continuidad de Negocio, con base en el material, metodología e instrumentos que nos dejó el Consultor.

### GESTIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA

En CHEC, la actividad de Auditoría Interna está enmarcada en los servicios de aseguramiento y consulta con independencia y objetividad, con el fin de agregar valor y mejorar las operaciones de la organización, para contribuir al logro de los objetivos estratégicos, aportando un enfoque sistemático y disciplinado en la evaluación y mejoramiento de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

Desde el año 2011 la actividad de auditoría de CHEC

se encuentra certificada bajo normas internacionales de auditoría emitidas por el IIA – Institute of Internal Auditors porque cumple generalmente con la definición de auditoría interna, código de ética y las normas internacionales para la práctica profesional de la auditoría interna.

La función básica de auditoría se encuentra unificada en el Grupo EPM, tanto nacional como internacional, por lo tanto la Vicepresidencia de Auditoría Corporativa tiene alcance para involucrarse operativamente en todas las filiales, manteniendo en el primer nivel jerárquico la actividad en el Grupo, para lograr objetividad e independencia de la actividad.

La actividad de auditoría de CHEC se encuentra homologada con Auditoría Corporativa en lo que respecta a proceso, metodología y herramientas para el desarrollo de la función.

Auditoría Corporativa se encuentra comprometida a ser garante de la unidad de propósito y dirección, mediante la construcción de relaciones de confianza, conformada por un equipo de alto desempeño, que se rige por el Marco Internacional para la Práctica Profesional, implementando mejores prácticas, contribuyendo así con el logro de los objetivos organizacionales.

Los riesgos del proceso de auditoría de CHEC identificados en el año 2015 son los siguientes:

- Inapropiada definición del plan de trabajo anual.
- Inadecuada identificación de riesgos y controles a evaluar.
- No disponibilidad, inoportunidad o errores en la información para la ejecución de las pruebas.
- Uso inadecuado, manipulación, pérdida o fuga de información.
- Pérdida de independencia u objetividad.
- Incumplimiento de la normatividad interna o externa aplicable al proceso Auditoría.

## GRUPOS DE INTERÉS IMPACTADOS

Los grupos de interés impactados por la Auditoría son los siguientes:

- **Dueños:** Se apoya la gestión del Comité de Auditoría y se envía informe de los resultados del Comité de Auditoría a la Junta Directiva.
- **Gente CHEC – EPM:** los informes de auditoría son dirigidos a los responsables de proceso y una vez terminado el trabajo se envía encuesta para que evalúen aspectos relacionados con el trabajo y el desempeño del profesional de auditoría.
- **Estado:** Se elaboran los informes de auditoría de obligatorio cumplimiento que le aplican a CHEC y se presta apoyo para que se atienda de manera oportuna los requerimientos de información efectuados por los diferentes entes externos de control y vigilancia.
- **Otros proveedores de aseguramiento:** con el fin de asegurar una cobertura adecuada y minimizar la duplicación de esfuerzos se realiza la coordinación de trabajos con la revisoría fiscal, Contraloría General de Medellín y auditoría externa de gestión y resultados. Además se apoya en el trámite de respuesta a solicitudes de información, rendición de la cuenta, respuesta a auditorías regulares especiales, formulación y seguimiento al plan de mejoramiento único, presentación de información inherente a los procesos evaluados en los aspectos, fiscales, presupuestales, contables, contratación y de gestión y resultados.

## MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO IMPLEMENTADOS

Los mecanismos de relacionamiento y canales de comunicación utilizados con los diferentes grupos de interés durante el año 2015 corresponden a:

- **Reuniones con el comité de auditoría:** se cumple con lo establecido en el reglamento del Co-

mité de Auditoría en lo que respecta a que se deben efectuar cuatro reuniones al año.

- **Aplicativo Gacela y Sistema de Gestión Integral:** Los informes de auditoría se envían a los responsables de procesos utilizando el aplicativo Gacela, para evitar imprimir documentos, además los planes de mejora que surgen de las evaluaciones son ingresados y notificados por medio del aplicativo SGI.
- **Línea ética “Contacto transparente”:** por este medio se reciben incidentes presentados por los diferentes grupos de interés.
- **Gente CHEC – EPM:** Se realizó capacitación en el Modelo Estándar de Control Interno -MECI a los empleados ubicados en la estación Uribe, impactando 336 trabajadores.

MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO IMPLEMENTADOS					
Mecanismos	Periodicidad	Número de mecanismos implementados durante el año			
		2012	2013	2014	2015
Reuniones con el comité de auditoría	trimestral	4	4	4	4
Aplicativo Gacela	permanente	1	1	1	1
Línea ética “Contacto transparente	permanente	1	1	1	1
Reuniones-capacitación	mensual	56	92	80	114
Encuesta Transparencia por Colombia	Anual	1	1	1	1
SGI planes de mejora	Permanente	1	1	1	1
Informes	anual	28	46	40	49

## Procesos organizacionales que soportan la gestión

PROCESOS	ÁREA RESPONSABLE
Auditoría Interna	Auditoría

## PLAN ANUAL DE AUDITORIA INTERNA

Para elaborar el plan anual de trabajo de auditoría del año 2015 basado en riesgos se aplicó la metodología definida por Auditoría Corporativa que contiene las siguientes etapas:



- **Revisión del contexto:** consiste en analizar diferentes fuentes de información tanto internas como externas para definir los requerimientos y necesidades de verificación que tiene la Organización.
- **Revisión de la alineación estratégica:** se revisó los objetivos estratégicos de la actividad de auditoría con los objetivos estratégicos de la organización para asegurar su alineación.
- **Revisión del universo de auditoría:** el universo de auditoría de CHEC estaba conformado por 73 procesos; 12 proyectos y 2 unidades correspondientes a Gobierno y Riesgo. Aplicando la metodología de priorización de plan de trabajo la cual contempla

el recurso humano disponible, arrojó que el cubrimiento para el año 2015 en CHEC del 41% de los procesos y proyectos más relevantes. Además el plan incluyó el cubrimiento de 6 unidades auditables de tecnología de información en la Empresa de Energía del Quindío EDEQ.

Con el fin de poder ejecutar por parte de auditoría CHEC los 6 trabajos de aseguramiento de tecnología de información en EDEQ, fue necesario suscribir el acta transacción número CT-205-000123 al acuerdo de gobierno CT-2013-002297.

- **Consolidación del plan de auditoría:** La distribución de los recursos del plan 2015 de CHEC fue la siguiente:



- Comunicación y aprobación del plan anual: el plan fue aprobado por el Comité de Auditoría en la sesión del mes de febrero del año 2015.

### Fortalecimiento de los procesos de control interno

Auditoría realiza anualmente la verificación independiente del Sistema de Control Interno y además se efectúa seguimientos cuatrimestrales al estado de avance del Sistema, los cuales son publicados en

la página web de CHEC. La evaluación del Sistema de Control Interno se realiza utilizando la metodología emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFP. Según las mediciones realizadas se evidencia un mejoramiento y fortalecimiento continuo del Sistema de Control Interno de CHEC y el compromiso de la alta dirección y de los responsables de ejercer control, basados en los principios de autocontrol, autogestión y autorregulación, tal como se aprecia en la siguiente gráfica:



FACTOR	PUNTAJE 2013	NIVEL 2013
ENTORNO DE CONTROL	2,96	INTERMEDIO
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	4,16	SATISFACTORIO
ACTIVIDADES DE CONTROL	5	AVANZADO
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	4,07	SATISFACTORIO
SEGUIMIENTO	4,62	SATISFACTORIO
INDICADOR DE MADUREZ MECI	79,05%	SATISFACTORIO

FACTOR	PUNTAJE 2014	NIVEL 2014
ENTORNO DE CONTROL	3,55	INTERMEDIO
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	4,67	SATISFACTORIO
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	4,76	AVANZADO
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	4,71	AVANZADO
SEGUIMIENTO	4,23	SATISFACTORIO
INDICADOR DE MADUREZ MECI	84,6%	SATISFACTORIO

**SATISFACTORIO**  
66-90

La Entidad cumple de forma completa y bien estructurada con la aplicación del modelo de control interno, se toman acciones derivadas del seguimiento y análisis de la información interna y externa, permitiendo la actualización de sus procesos. Se cuenta con mapas de riesgos por proceso y el institucional, lo que facilita la gestión de sus riesgos.

Los trabajos de aseguramiento realizados en el año 2015 fueron:

<b>Código auditoría</b>	<b>Nombre Trabajo</b>
150134	Auditoria bodegas Chinchiná
150135	Auditoria bodega contratista Riosucio
150136	Auditoria beneficios a empleados
150137	Auditoria viáticos sindicales
150139	Auditoria corporativa para diagnosticar la gestión y control perdidas de energía
150140	Auditoria control de pérdidas no técnicas TI CHEC
150142	Auditoria diseño o ajuste a la estructura
150143	Auditoria tarjeta CHEC - EPM
150145	Auditoria facturación
150146	Auditoria facturación TI CHEC
150147	Auditoria cartera TI EDEQ
150148	Auditoria castigo de cartera
150150	Auditoria continuidad del negocio
150153	Auditoria pagos centro de servicios compartidos
150155	Auditoria gestión obligaciones de ley y relaciones externas entes ambientales
150156	Auditoria gestión tributaria
150158	Auditoria redes eléctricas sub región oriente
150161	Auditoria compra conjunta postes metálicos
150163	Auditoria contrato de buceo industrial
150165	Auditoria prestación de servicios de iluminación
150167	Auditoria contrato Ingetrans
150171	Auditoria selección de personal

<b>Código auditoría</b>	<b>Nombre Trabajo</b>
150172	Auditoria compra conjunta de seccionadores y cortacircuitos para redes de distribución grupo EPM administrado por la CHEC
150173	Auditoria convenio 032.10 CHEC ilumina el campo
150174	Auditoría compra de postes subestación la rosa y subestación acuarela
150175	Auditoria activos fijos bajo NIFF
150177	Auditoria cartera conceptos diferentes de energía
150180	Auditoría taxis y motos
150181	Auditoria contrato 075.12 combustible
150182	Auditoria estratificación
150184	Auditoria compras menores fusibles
150185	Auditoria proyecto distribución redes de distribución
150186	Auditoria mantenimiento de vehículos
150187	Auditoria mantenimiento edificios
150191	Auditoria contrato 053.13 combustible dragados
150192	Auditoria seguimiento planes de mejora del negocio de generación, distribución y gestión operativa
150195	Evaluación sistema de control interno - DAFP
150197	diagnóstico del estado de control del proceso de nómina y prestaciones sociales EDEQ
150198	Control de pérdidas no técnicas
150913	Seguimiento a planes de mejora
150988	Auditoria recargo nocturno

La gestión de auditoría es evaluada a través de indicadores obtenidos con base en la aplicación del Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad, donde se califican aspectos relevantes del impacto

de la función en sus grupos de interés.

Los resultados de los indicadores se presentan a continuación.

CÓDIGO	NOMBRE	2013	2014	2015
DCI-ID-01	Percepción de Comités de Auditoría y Ejecutivo (Comité de Dirección)	4,80	4,54	4,52
DCI-ID-02	Número de trabajadores impactados o formados en cultura de control	N.A	18%	52%
DCI-ID-03	Percepción sobre la calidad de los trabajos de auditoría	4,17	4,00	3,96
DCI-ID-04	Cumplimiento del plan de trabajo	76%	77%	83%
DCI-ID-05	Tiempo dedicado a tareas directas (aseguramiento, consultoría)	N.A	81%	81%
DCI-ID-06	Oportunidad en la entrega de resultados	56%	95%	94%
DCI-ID-07	Uso de tecnología	N.A	60%	69%
DCI-ID-08	Ejecución de trabajos de auditoría dentro del tiempo planeado	N.A	44%	43%
DCI-ID-09	Implementación de recomendaciones de auditoría	N.A	N.A.	72%
DCI-ID-10	Cumplimiento del plan de capacitación de personal	100%	92%	134%
DCI-ID-11	Audidores certificados	N.A	25%	25%

En las reuniones celebradas durante el año en Comité de auditoría, se le hace seguimiento al cumplimiento del plan de trabajo, que mide el número de auditorías ejecutadas, de acuerdo con el compromiso de cobertura de aseguramiento adquirido con dicho comité.

## **GESTIÓN PARA EVITAR LA CORRUPCIÓN Y FORTALECER LA TRANSPARENCIA EMPRESARIAL**

CHEC reconociendo la importancia que tiene la gestión de la ética y la transparencia para alcanzar el propósito estratégico de la sostenibilidad, se adhirió el 18 de septiembre de 2015 al compromiso de transparencia y ética de las empresas del sector eléctrico para fortalecer el que hacer organizacional en el marco de la responsabilidad social empresarial.

### **G4-37**

Rendición de cuentas a grupos de interés CHEC

Comunidad, Clientes y Usuarios

CHEC implementa tres iniciativas enfocadas a la inclusión, el dialogo y la participación de los clientes, usuarios y comunidades frente a la gestión empresarial así:

### **Mesas Zonales**

Son mesas de trabajo que se realizan en cada municipio del área de cobertura CHEC, en las cuales participan líderes comunitarios, representantes institucionales, Concejales, Alcaldías Municipales, voceros y vocales de control, líderes naturales y profesionales representantes de los diferentes procesos de CHEC, quienes dan respuestas a las inquietudes planteadas por los participantes: en este espacio se dialoga sobre el servicio de energía y diferentes temas que lo relacionan, allí los asistentes realizan solicitudes que son consignadas en un acta, que reporta los acuerdos establecidos; en este primer momento son elegidos cuatro voceros por cada mesa zonal, los cuales se convierten en los

veedores de los compromisos que de manera corresponsable se realizan para solucionar las dificultades que fueron expuestas en estas.

Este proceso se realizó durante el año 2015, en las zonas que conforman el área de influencia CHEC.:

Se resalta como logros de esta estrategia:

- Se fortalecieron 66 escenarios de diálogo, concertación y generación de compromisos con el grupo de interés comunidad y clientes, desde un esfuerzo conjunto por mejorar la prestación del servicio y materializar el modelo de relacionamiento.
- Se logró la participación de 2 336 líderes a partir de la generación de procesos que posibilitan la organización social, el control ciudadano y la rendición de cuentas.
- Las comunidades han logrado visibilizar a los cuatro voceros elegidos en cada mesa zonal, como actores estratégicos que terminan convirtiéndose en veedores de los compromisos adquiridos durante las estrategias implementada, esto hizo posible un proceso de sinergia entre los diferentes actores estratégicos de CHEC, con el fin de dar respuestas efectivas, eficaces y eficientes a las solicitudes del grupo de interés comunidad y clientes.
- Se logró vincular a la estrategia, los Resguardos Indígenas: Cañamomo Lomapieta, Nuestra Señora Candelaria de la Montaña, Escopetera y Pirza y San Lorenzo, como un proceso de inclusión social.
- A pesar de las distancias existentes entre el lugar de residencia de algunos voceros, hasta el lugar donde se realiza la mesa zonal, se observa un gran sentido de compromiso por parte de éstos, evidenciado en la participación año tras año

Los siguientes testimonios dan cuenta del impacto generado en las comunidades que participan de la estrategia de diálogo mesas zonales:

- “Lo que más nos gustó del ejercicio fue la claridad de la información y la integración de la empresa con las personas de las comunidades aledañas a la

vereda” Lindelia Patiño Líder Comunitaria – Municipio de Villamaría- Vereda Río Claro

- “Felicitaciones por hacer presencia en el municipio para el intercambio de inquietudes y buscar soluciones a cada uno de ellos, es el espacio ideal para dar a conocer lo que significa tener el servicio de CHEC, simplemente gracias” Olga Lucia Rendón Arroyave - Presidente JAC - Belén de Umbría

- “Es muy importante resaltar la Integración de la comunidades en busca de solucionar las problemáticas del servicio de energía” Rogelio Ramos – Municipio de Pacora - Corregimiento Castilla.

- “Es muy importante y benéfico el intercambio de empresa y comunidad así como el conocimiento de cómo funciona y presta el servicio y las claridades en las inquietudes y dudas al respecto” Olga Lucia Rendón - Líder Vocera - Municipio de Belén de Umbría

- “Agradecer a CHEC por esta estrategia de mesas zonales, siempre están pendientes de la comunidad y cumplen con las solicitudes que se hacen, Gracias CHEC”. Edilia Arcila – Líder Vocera – Municipio de Santuario - Vereda Los Mangos.

- “Todo lo que he solicitado en las Mesas Zonales, lo han realizado, que buen trabajo el que adelanta CHEC con estas Mesas Zonales.” Ramiro Palacio -. Concejal - Municipio de Aguadas.

- “Felicitación a CHEC por la labor tan importante que realiza la CHEC en el municipio, estas mesas zonales, se han convertido en algo clave para las comunidades conocer, transmitir dificultades y la respuesta oportuna a los requerimientos.”

- Julio César Corrales Pulgarín - Vocal de Control – Municipio de Apía

- “La Celia Manifiesta la gratitud por este programa que viene adelantando la empresa, que permite mejorar el servicio, este espacio nos acerca a ustedes, este espacio agiliza trámites, nos permite solucionar temas de mayor envergadura, en verdad nos sentimos escuchados y más allá de ello, se ven las soluciones.” José Adelio Bañol - Presidente JAC – Municipio de la Celia - Vereda El Tambo

- “Felicitación a CHEC por venir a sitios tan apartados a contarnos temas importantes para las comunidades, al carecer de oficina, esta información es muy

importante para nosotros, valoramos mucho esta estrategia de Mesas Zonales.” Diana María Montoya – Corregidora – Municipio de Pácora – Corregimiento de Castilla.

### **Hablando Claro**

Hablando Claro es un espacio enfocado al encuentro, el diálogo, la rendición de cuentas y la concertación de compromisos entre el Gerente General de CHEC, directivas de la empresa y los representantes de cada mesa de trabajo (voceros), donde se discuten los temas más relevantes que fueron tratados en la mesa de trabajo municipal, allí priman especialmente las solicitudes colectivas y que ameritan el análisis y la gestión gerencial.

Se resalta como logros de esta estrategia:

- Se realizaron cuatro encuentros de rendición de cuentas con la participación de 245 voceros elegidos por la comunidad y los clientes.
- A partir de la elaboración y presentación de un informe por zona a los líderes, se garantizó la transparencia en el proceso de atención a los diferentes requerimientos hechos por los voceros, logrando que la percepción de la comunidad frente a esta iniciativa sea fidelizada y vista como una herramienta fundamental para la garantía de la prestación del servicio.

### **Rendición de Cuentas a Voceros**

Espacio donde se pone en consideración ante los voceros representantes de cada mesa zonal, las gestiones realizadas durante el periodo de un año, que es el tiempo aproximado para realizar la visita a todos los municipios de cobertura CHEC, sus corregimientos, algunas veredas y resguardos indígenas. En este encuentro la empresa da cuenta de las gestiones realizadas para dar respuesta a cada uno de los compromisos adquiridos con cada una de las comunidades visitadas, explica además, que solicitudes se atendieron, cuáles no o están pendientes y las razones de las mismas. Cabe aclarar que son los mismos voceros, quienes acompañan

la estrategia en todos sus momentos: Mesas zonal, hablando claro y rendición de cuentas, con el interés de que tengan una trazabilidad y compromiso frente al ejercicio.

En el año 2015 se logró realizar este encuentro con la participación de 43 voceros dando cuenta de cumplimiento por parte de CHEC del 80% de los compromisos adquiridos.

En el desarrollo de estas estrategias se han detectado diferentes dificultades ajenas a la empresa que dificultan un mayor desarrollo de la estrategia como lo son:

- Manejo de intereses políticos por parte de algunas personas e intento de manipulación de los procesos en los territorios.
- Problemáticas de orden público en algunos sectores, lo que limita la realización de la estrategia.
- Las múltiples agendas municipales, afecta negativamente la participación activa de los diversos actores estratégicos en los diversos espacios de mesas zonales.

Estrategia	Periodicidad	Número de encuentros realizados			
		2012	2013	2014	2015
Mesas Zonales	Anual	54	66	66	67
Encuentro Hablando Claro	Anual	5	5	5	4
Rendición de cuentas a voceros	Anual	1	3	2	1

### Acompañamiento a Vocales de Control y Personeros

Respondiendo a la solicitud hecha por los personeros de Caldas y Risaralda que asistieron al encuentro del año 2014 y con el interés de aportar al fortalecimiento de sus habilidades humanas y su quehacer comunitario, se diseñó un espacio de crecimiento personal a partir de actividades recreativas extremas que propician espacios de reflexión sobre el trabajo en equipo, la comunicación y la tolerancia. Contando con la participación de 22 Personeros Municipales.

Así mismo con la participación de 19 Vocales de Control municipales, muchos de ellos asistentes también a otras actividades de la empresa como Mesas Zonales, Hablando Claro, Estrategias educativas, Seminarios de vocales de control, la empresa apoyo el desarrollo de un espacio de formación e interacción en el cual se pudieron compartir experiencias que apuntan a facilitar su desempeño como líder comunitario.

### Proveedores y contratistas:

#### Encuentro Anual con Proveedores y Contratistas:

Dando continuidad a los espacios de diálogo y fortalecimiento con este grupo de interés, en 2015 se llevó a cabo el VI Encuentro Anual con Proveedores y Contratistas con la asistencia de 152 personas, quienes participaron de espacios de sensibilización e información en temas sobre la actualidad empresarial y en otros que contribuyen a mejorar el relacionamiento con la empresa así como al fortalecimiento de su competitividad, entre los temas expuestos destacan: nuevo manual de contratación de CHEC, disposiciones para la implementación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, pautas para dar un discurso comercial, comportamientos éticos en la contratación, RSE y competitividad, entre otros. Estos espacios de diálogo facilitan escuchar y atender a las inquietudes y sugerencias que los proveedores y contratistas.

JORNADA ANUAL DE COMUNICACIÓN CON PROVEEDORES Y CONTRATISTAS			
Número de asistentes	2013	2014	2015
	139	140	152



a concejos municipales de Manizales, La Dorada y Chinchiná. Dos encuentros con alcaldes de Caldas y Risaralda;

### Líderes de opinión

Durante el 2015 CHEC realizó cinco visitas a gremios de Manizales, como son: Acopi, Fenalco, Cámara de Comercio, Camacol y ANDI. En estos espacios los asistentes pudieron conocer de manera más detallada la gestión empresarial y principales logros de la organización durante el año y adelantar conversaciones frente a temas que los unen con la empresa.

A través de las reuniones reportadas directamente con las entidades que representan sectores específicos, puede hablarse de un impacto directo de 173 personas; sin embargo, dichas agremiaciones o instituciones reflejan un impacto indirecto, debido a que su población objetivo, como son los ciudadanos, se ven beneficiadas de la gestión de éstas con la empresa.

### Medición de la Transparencia Empresarial

CHEC nuevamente participó en la “Medición de Políticas y Mecanismos de Transparencia Empresarial” promovida por la Corporación Transparencia por Colombia. La Medición tiene como objetivo monitorear y evaluar mecanismos y políticas de transparencia empresarial de las empresas que prestan servicios públicos y su cadena de valor, promoviendo el fortalecimiento de la sostenibilidad del sector mediante la adopción de buenas prácticas. Este ejercicio además permite identificar alertas sobre fallas y/o debilidades que pueden convertirse en posibles riesgos de corrupción al interior de las empresas y mediante recomendaciones puntuales pueden incorporarlas en un plan de mejoramiento; fortaleciendo así, no solo la empresa sino su entorno generando valor compartido.

El resultado de la medición realizada en el año 2015 correspondiente a la vigencia 2014 arrojó un pun-

### Estado

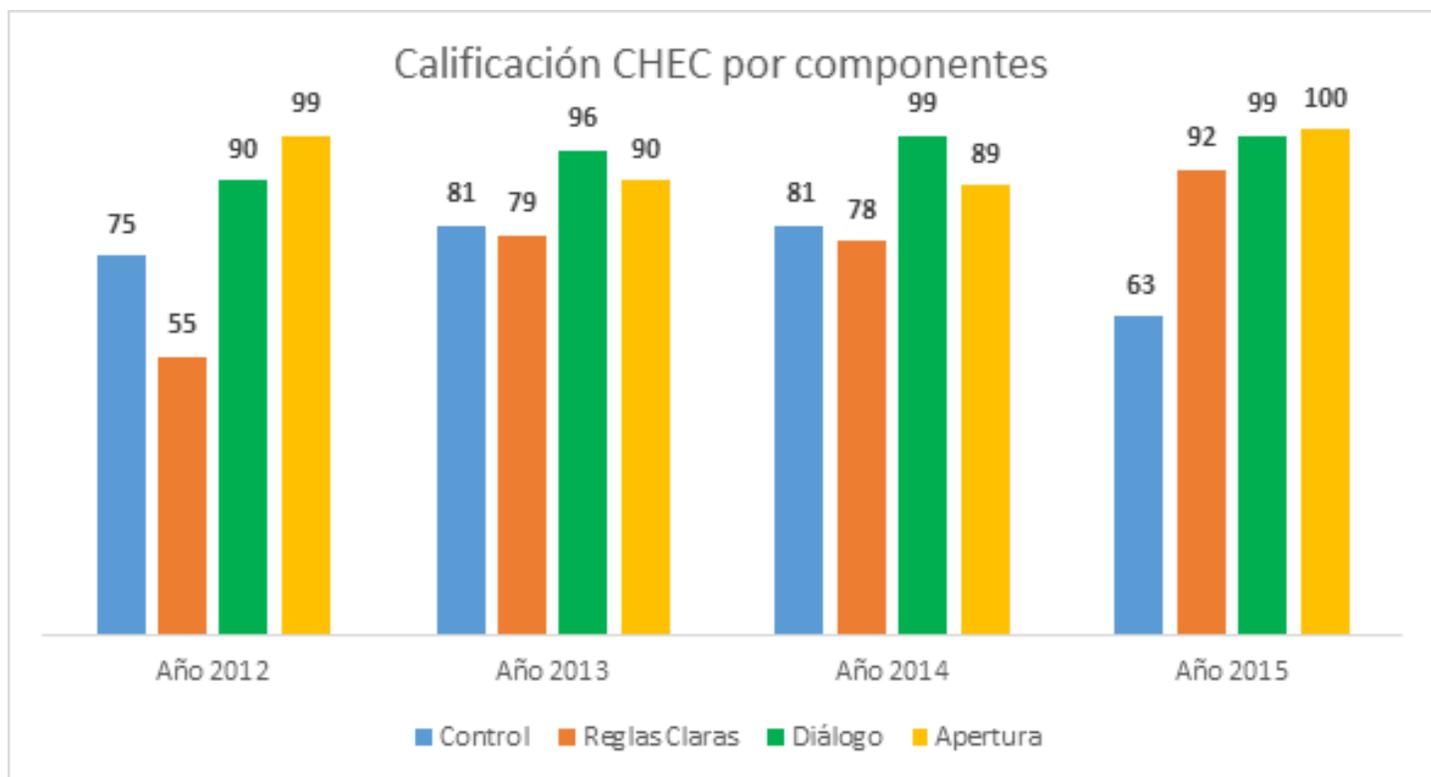
#### Reunión con Entes municipales y departamentales (Alcaldes, Concejos, Gobernadores):

El plan de relacionamiento con el grupo interés estado contempla acciones de comunicación enfocadas a generar canales de acercamiento con las entidades, instituciones o iniciativas ciudadanas que estén relacionadas con temáticas de interés público, ciudadanía y gobernanza, entre otros; con este fin, se gestionan espacios en los que se propicia una comunicación en doble vía a través de la cual los miembros de este grupo de interés estén al tanto del acontecer empresarial y la empresa, a su vez, pueda escucharlos de manera directa en sus inquietudes o solicitudes. Es de anotar que dicha estrategia tiene un alcance de tipo informativo y comunicativo frente a aspectos de acontecer empresarial de CHEC y no cubre la discusión de temas de carácter técnico o legal, que se gestionan desde otras áreas de la empresa, como la Secretaría General, Gestión Comercial y Subgerencias de Distribución y Subestaciones y Líneas. En dichos espacios también se realiza seguimiento a la participación en iniciativas de ciudad, de las cuales CHEC forma parte activa y contribuye significativamente durante todo el año.

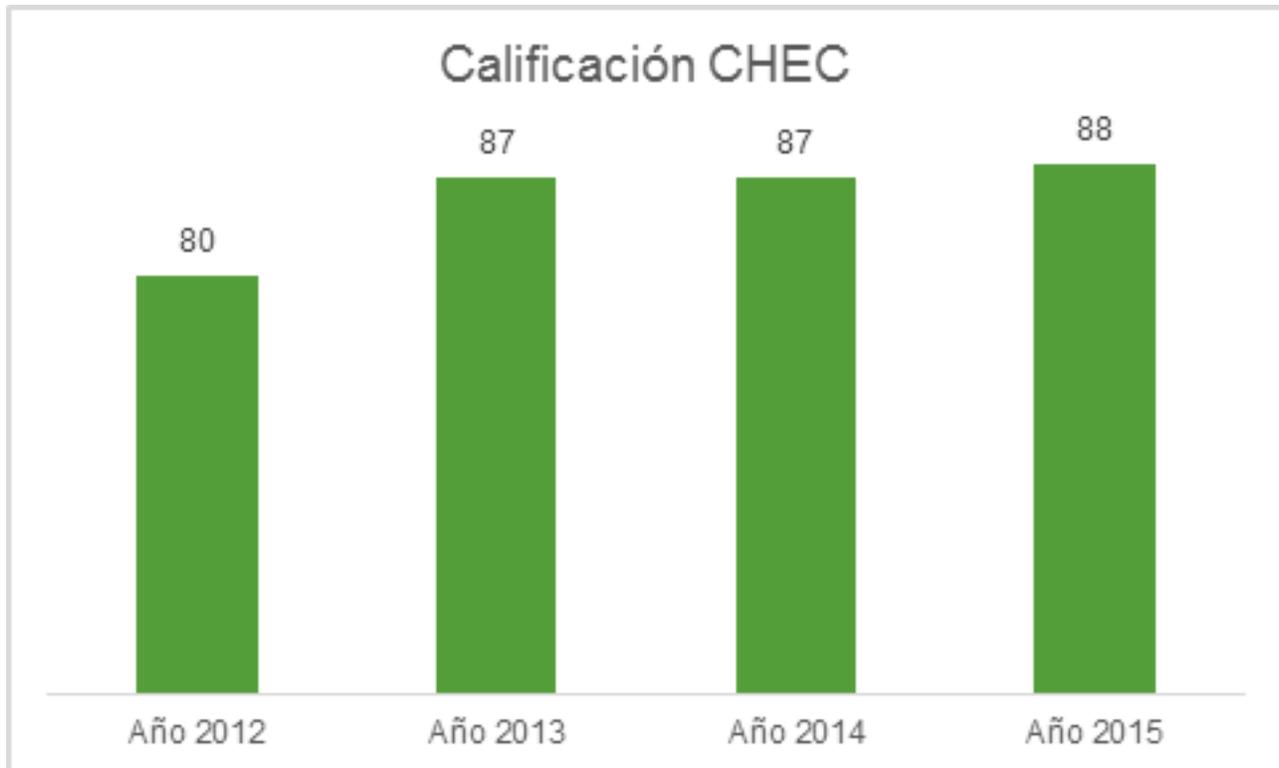
Durante el 2015 se ejecutó el plan de relacionamiento con estado desarrollando acciones en diferentes frentes de la comunicación, realizando tres visitas

taje de 88 sobre 100, obteniendo un nivel de riesgo moderado, mejorando la calificación en los componentes apertura y reglas claras respecto al resulta-

do alcanzado en el año 2013, tal como se aprecia en el siguiente gráfico:



## Nivel de Riesgo de Corrupción:



Nivel de riesgo de corrupción de CHEC	
<b>Bajo</b>	90-100
<b>Moderado</b>	75-89
<b>Medio</b>	60-74
<b>Alto</b>	45-59
<b>Muy Alto</b>	0-44

### G4-S05

En el 2015 no se presentaron casos confirmados de corrupción.

### Campaña Transparencia Electoral 2015:

#### G4-S06

Por normatividad colombiana CHEC no puede realizar contribuciones económicas a campañas políticas.

De igual forma y por ser una empresa de servicios públicos, con el fin de promover la transparencia y el libre ejercicio de la participación ciudadana, en el año 2015 realizo un ejercicio comunicativo destinado a promover la transparencia electoral.

Como aporte a la promoción de un ejercicio más consciente y responsable durante la época electoral que vivió el país en el año reportado, CHEC se unió a la campaña de comunicaciones propuesta

en el Grupo EPM, con la que se buscaba informar a trabajadores y contratistas sobre las acciones permitidas o no, de acuerdo con el carácter de su labor.

Durante la campaña, que se extendió por cuatro meses, se realizaron tomas de espacios, vox pop, envío de información y tips de transparencia a través de mailing. A continuación se presentan algunas de las piezas empleadas:



## METAS-RETOS 2016 AUDITORÍA CHEC

- Lograr la recertificación de calidad del proceso de Auditoría en Normas Internacionales de Auditoría –IIA.
- Fortalecer la capacidad técnica, enfatizando en el manejo de herramienta de análisis de datos.
- Obtener certificaciones en normas internacionales por parte del equipo de auditoría para reforzar conceptos, metodologías y técnicas que for-

talezcan la actividad de auditoría.

- Generar relaciones de confianza con los responsables de los procesos, fortaleciendo las capacidades del equipo auditor y promoviendo la implementación de los planes de mejoramiento en la organización.

## CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD

### GESTIÓN REGULATORIA

Por decisión en el Grupo EPM la gestión regulatoria para todos los sectores de negocio del grupo, está bajo la responsabilidad de la Gerencia de Regulación y Mercados, cuya estructura está asentada en el núcleo corporativo. Las nuevas responsabilidades de las filiales en este aspecto, consisten en servir de enlace entre núcleo corporativo y las diferentes dependencias de la filial, para apoyar la gestión regulatoria del grupo.

Los temas regulatorios se deben coordinar con la Dirección Regulación Energía del Núcleo Corporativo, la cual trabaja conjuntamente con todas las filiales para analizar los impactos, obligaciones y oportunidades individuales y del grupo de la regulación, y realiza las gestiones para incidir positivamente en la regulación, buscando optimizar el funcionamiento del mercado en pro de todos los agentes involucrados en la cadena productiva.

### Competitividad y riesgo de mercado

Incidir positivamente en la regulación y buscar la optimización del mercado en beneficio de todos los agentes involucrados.

### Responsables de la gestión regulatoria en CHEC:

Producto de la nueva estructura definida en el grupo para apalancar el logro de la estrategia empresarial, está centralizada en el núcleo corporativo. El equipo humano asignado a esta dirección, tiene la vocería del grupo a nivel del sector y son ellos quienes tienen el relacionamiento directo con el regulador y los gremios del sector. En las filiales se apoya la gestión regulatoria, a través de la participación en la discusión de la regulación al interior del Grupo EPM y atendiendo los requerimientos del núcleo corporativo; la responsabilidad de la coordinación al interior de la filial es del área Gestión Comercial.

Durante el 2015 CHEC, en representación del grupo, fue miembro del Comité Asesor de Comercialización – CAC.

### Auditoría Interna:

La actividad de auditoría contribuye a la mejora de los procesos evaluando la adecuación y eficacia de los controles en respuesta a los riesgos del gobierno, operaciones y sistemas de información de la organización, con relación a:

- Fiabilidad de integridad de la información financiera y operativa.
- Eficacia y eficiencia de las operaciones y programas.
- Protección de activos.
- Cumplimiento de leyes, regulaciones, políticas, procedimientos y contratos.

Los temas mencionados, son incluidos en el plan anual de auditoría que es aprobado por el Comité de Auditoría de la Junta Directiva de CHEC y que fue elaborado basado en una evaluación de riesgos estratégicos. El plan incluye los trabajos solicitados por los jefes de área, aquellos que se deben realizar por normatividad interna o externa y evaluaciones producto de la priorización de unidades auditables aplicando la metodología definida por Auditoría Corporativa.

### Comercial y Gestión Clientes:

#### Homologación Proceso Atención Clientes

Desde noviembre del año 2014, se inició un proyecto conjunto entre casa matriz EPM y sus filiales de energía, a efectos de homologar el proceso Atención Clientes.

La idea básicamente consistió en tener un solo proceso normado desde núcleo corporativo de EPM, de tal suerte que todas las empresas manejaran una documentación única que les permitiera estandarizar y unificar la atención. Para esto se contó con

la participación activa de las filiales para el aprovechamiento de sinergias y de mejores prácticas que permitieran mejorar la eficacia y eficiencia del proceso.

Con esta homologación también se buscó mejorar el actuar como grupo a través del involucramiento operativo y de un esquema matricial.

Una vez homologado el proceso de Atención Clientes con una política, lineamientos, reglas de negocios, procedimientos, instructivos y formatos únicos, este se implementó en CHEC a partir del 1° de junio de 2015.

Su descripción consiste en la recepción, análisis, trámite y/o solución de peticiones, quejas, reclamos y recursos de los clientes y usuarios, relacionados con la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios definidos por el Contrato de Condiciones Uniformes, y otros servicios conexos y complementarios comercializados por el Grupo EPM.

Es decir que su propósito se centra en gestionar las peticiones, quejas, reclamos y recursos, cumpliendo con la normatividad y el debido proceso.

El proceso Atención clientes cuenta con catorce actividades enmarcadas en el ciclo PHVA y en este se apalanca el sistema de atención a clientes a través de dos medios principales: verbal y escrito.

En el primero se atienden y reciben las PQR que ingresen por el canal presencial (en cualquiera de las oficinas de atención), y por el canal telefónico (a través de la línea 018000 912 432 y 115 desde cualquier celular). En el segundo se atienden y reciben las PQR que ingresen por el canal escrito (oficios, página web, correo electrónico empresarial y chat).

El proceso Atención Clientes norma las directrices para la gestión y administración de estos canales que como ya se dijo, son los que apalancan el sistema de atención, los cuales son operados por dos

equipos de trabajo: Soporte Clientes (que tramita las PQR correspondientes al medio escrito) y Canales Presenciales (que tramita las PQR correspondientes al medio verbal).

Las personas impactadas por esta homologación sin lugar a dudas son de manera directa los trabajadores que integran los equipos de trabajo de Canales Presenciales y Soporte Clientes. De manera indirecta también se afectaron trabajadores de otros procesos (Facturación, Atención Técnica Clientes, Mantenimiento, Pérdidas, etc), en cuanto a la nueva manera de operar que implicó el rediseño de los ANS (acuerdos de nivel de servicio).

Este impacto positivo, se extiende no solo a los trabajadores de CHEC sino a sus homólogos en las demás filiales del grupo y al personal contratista que de una u otra forma opera los sistemas de atención al cliente, como es el caso de EMTELCO que es la empresa que opera el canal telefónico.

En cuanto a los grupos de interés, estos también se ven beneficiados en la medida en que ahora encuentran un sistema sólido y estandarizado de atención, con unidad de criterios y con un lenguaje de grupo.

Dicha homologación implicó la adopción de mejores prácticas, aprovechando al máximo las sinergias entre los negocios, teniendo una visión integral del mercado atendido, independientemente de la Empresa que opere en este, buscando precisamente esa unidad de grupo y un lenguaje común.

Para lograrlo, se requirió de un esfuerzo mancomunado entre la Gerencia de Atención Clientes de EPM con sus tres Unidades (Diseño de Operaciones Comerciales, Canales Presenciales y Soporte Clientes) y los Equipos de Trabajo que se encargan de operativizar las actividades del Proceso Atención Clientes en las filiales.

Esta relación incorporó planeación de tareas, resolución conjunta de asuntos relevantes, intercambio

de buenas prácticas técnicas, involucramiento operativo y elaboración de criterios comunes, lo que permitió una cohesión que redundó en una atención unificada a los clientes y usuarios, con políticas y lineamientos que procuran lograr la satisfacción de estos. El producto acordado consistió en un Proceso homologado de Atención Clientes, que fue implementado en CHEC el pasado 1° de junio, gracias a la cooperación entre los Equipos de Trabajo de Canales Presenciales, Soporte Clientes, Desarrollo Organizacional y T.I.

El reto más grande desde el punto de vista técnico, fue poner en marcha las actividades propias del proceso de la misma manera en cada filial, pero con la dificultad que en cada una el sistema o aplicativo comercial es diferente. Así las cosas y gracias a los esfuerzos ingentes del Equipo de Trabajo de T.I, se logró interpretar las nuevas exigencias que demandaba la operación homologada, y fue así que se hicieron desarrollos en el Sistema de Información Comercial - SIEC consistentes en parametrizar el árbol de transacciones de las PQRs con sus respectivos requerimientos y acciones, así como un módulo para solicitar insumos, interrumpir y reanudar PQRs, autorizar de manera controlada notas débito / crédito, diferenciar el equipo de trabajo que emite una respuesta, cambiar los formatos de notificación y respuesta, asignar valor para formular recurso, parametrizar las decisiones de empresa y sus causas finales, entre otros.

El año 2015 marca un hito con el nacimiento del proceso homologado de atención clientes y la mayor dificultad estará en procurar que el personal entienda e interiorice los nuevos cambios para que pueda ponerlos en práctica en debida forma, sin afectar el sistema de atención ni la satisfacción de los clientes.

Así mismo, aunque el nuevo proceso nos da unidad como grupo empresarial, también nos quita autonomía porque supedita cualquier decisión o iniciativa a la aprobación del núcleo corporativo.

Generación:

En la empresa existe el proceso gestión obligaciones de ley y relaciones externas con entes ambientales. Con cargo a este proceso se tramitan las licencias, autorizaciones y permisos ante las autoridades ambientales, para el desarrollo de los proyectos obras y actividades que se realizan en el área, se adelantan los programas relacionados con el cumplimiento de las obligaciones de tipo ambiental, se gestiona el pago de transferencias y tasas ambientales, se realiza el seguimiento ambiental a proyectos y se interactúa con los diferentes actores relacionados con la temática ambiental. Su propósito es dar cumplimiento a las obligaciones legales y voluntarias de tipo ambiental e interactuar con los diferentes actores relacionados con la temática ambiental, para establecer sinergias y unir gestiones en su beneficio.

- El compromiso legal ambiental de CHEC, va mucho más allá del cumplimiento de la normatividad, es por esto que se consolidan importantes alianzas y/o acuerdos para el desarrollo con los municipios, autoridades ambientales, ONGS y otras entidades, encaminadas a la protección de los recursos naturales, aportando además a la construcción de territorios sostenibles y competitivos.

Como herramienta de control y seguimiento se creó un normograma y una matriz de obligaciones legales que permite mantener actualizada la legislación ambiental aplicable a la empresa y verificar el cumplimiento de con las obligaciones derivadas de las licencias, permiso y autorizaciones de tipo ambiental, dentro de los plazos establecidos por las autoridades.

#### **Acciones encaminadas a garantizar el cumplimiento regulatorio CHEC 2015:**

Para garantizar el cumplimiento de los aspectos regulatorios se inició con la integración de equipos de las filiales capturando de esta forma las sinergias

en lo que respecta a recursos y conocimiento y se socializaron las iniciativas regulatorias de la Comisión de Energía y Gas CREG mediante reuniones de carácter regulatorio presenciales y virtuales entre todas las empresas con el objetivo de tener un mismo entendimiento de la regulación y su aplicación.

Una vez se cuenta con una regulación en firme, al interior de la empresa se realizan los ajustes del caso a los procesos para incorporarla en el quehacer del proceso o procesos, con la nueva estructura de grupo, desde el negocio de forma directa también se realiza seguimiento a la aplicación de la regulación, especialmente aquella que incide directamente en las operaciones en el mercado de energía mayorista y la que tiene que ver con el cálculo del costo de prestación del servicio.

### **Soporte Clientes**

La primera actividad del Proceso Atención Clientes se denomina “Analizar la normatividad y realizar las consultas para gestionar los requerimientos” y dentro del ciclo PHVA hace parte del planear. La descripción de esta actividad tiene dos alcances que son:

1. Consultar de manera permanente la normatividad relacionada con la prestación de los servicios públicos domiciliarios y otros servicios conexos y complementarios comercializados por el Grupo EPM, cuando sea necesario realizar las consultas a la jurídica respectiva e implementar los cambios en el proceso, derivados de la norma, los lineamientos o mejoras.
2. Monitorear el entorno regulatorio que podría afectar el proceso con el fin de analizar el impacto de los mismos y permitir la adaptación a nuevas exigencias e implementar los cambios regulatorios y normativos expedidos por los entes correspondientes aplicables al proceso.

Los responsables de esta actividad son los profesionales 1, 2 y 3 del equipo de trabajo soporte clientes,

a través de la realización de grupos consultivos. No obstante, las conclusiones que allí se tomen no pueden convertirse en una instrucción directa para todo el personal de los equipos de trabajo canales presenciales y soporte clientes, sino que primero deben enviarse a la Unidad de Diseño de Operaciones Comerciales de EPM para que desde allí sean analizadas y si estas conllevan a un cambio en la operación, ya sea a nivel de procedimientos, instructivos o formatos, se realicen los cambios pertinentes y se impartan a todas las filiales del grupo, pues precisamente en eso consiste la homologación realizada.

El equipo de trabajo Soporte Clientes se compone de quince personas (siete profesionales y ocho asistentes), pero la participación a los grupos consultivos solo les corresponde a los profesionales. La periodicidad de este depende de los cambios que se den en la normatividad, de un caso que revista complejidad, de problemas vistos en la operación o para sugerir mejoras en la misma.

Los aspectos más relevantes que se han tratado en estos grupos han sido los siguientes:

- Resolución CREG 038 de 2014 “Código de medida”.
- Decreto 2860 de 2013 “exoneración de contribución a industriales”.
- Ley 1755 de 2015 “Reglamentación del Derecho de Petición”.
- Conceptos doctrinales sobre Silencio Administrativo Positivo.

Desde el equipo de trabajo Soporte Clientes, durante el año 2015 se realizaron las siguientes acciones encaminadas al cumplimiento normativo:

Jornadas de Acompañamiento: Se realizaron estas jornadas revisando el manejo de las PQR en cada una de las 40 localidades de nuestra área de cobertura, dónde se logra establecer el cumplimiento de la normatividad, riesgos para la Empresa y se capacita al personal sobre los cambios normativos.

Asesorías: Se dictaron asesorías al personal de Canales Presenciales en las dificultades que presenten para resolver una PQR – basados en la normatividad

### **Generación:**

Además de la existencia de un equipo de trabajo encargado de la gestión ambiental del negocio y de la existencia del proceso, actualmente se está migrando al aplicativo TORESA del Grupo EPM, donde se tendrán el normograma ambiental, la matriz de obligaciones legales y el apoyo para todos los temas ambientales desde el área jurídica.

Desde este proceso se gestionan y manejan, además, los convenios y contratos interinstitucionales realizados como alianzas para el desarrollo.

### **Auditoría Interna:**

En el plan anual de auditoría, además de los temas mencionados en párrafos anteriores, se incluye la interacción con proveedores internos y externos de aseguramiento, con los cuales se coordinan actividades para asegurar una cobertura adecuada. Asimismo se realiza control de la oportuna respuesta a requerimientos efectuados por entes externos a la empresa.

### **Secretaría General:**

Durante el año 2015 se establecieron lineamientos de Grupo, coadyuvando con ello al cumplimiento normativo de los procesos de la organización, en cuanto a:

- La gestión jurídica centralizada de permisos ambientales y de procedimientos sancionatorios ambientales.
- Guía de procedimientos que atenderá la Secretaría General de Grupo en materia tributaria.
- Implementación del Manual de Contratación.
- Integración de los comités de conciliación.
- Homologación de la asesoría jurídica al proceso

de atención clientes.

- Homologación de los procesos de compra de activos eléctricos y de compra de energía para el Mercado Regulado.
- Implementación del Software de Gestión Jurídica Maya.
- Grupos primarios integrados de las diferentes Direcciones de Soporte Legal de EPM y las Secretarías generales de las filiales.

En lo que respecta al cumplimiento de la normatividad y acciones que garantizan la confianza y transparencia, CHEC dio cumplimiento a la normatividad que le aplica. Se resalta la implementación de la Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”, dentro de los tiempos establecidos.

### **G4-PR4 G4-PR7 G4-PR8**

En 2015 CHEC no incurrió en reclamaciones por incumplimiento de la normatividad o legislación asociada a:

- Información y el etiquetado de productos y servicios
- La privacidad de los clientes
- Mercadotecnia y Marketing

### **G4-PR6**

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

### **G4-S07**

En el año 2015 no se presentaron demandas por competencia desleal, practica monopolística o contra la libre competencia.

**G4-SO11**

Reclamaciones sobre impactos sociales	Resultados			
	2012	2013	2014	2015
Derechos de petición (Solicitud de información)	2	5	2	42
Acciones de Tutela	N/R	163	32	53
Acción Popular	1	0	4	25
Responsabilidad Civil Extracontractual	1	0	3	29
Reparación Directa	1	0	11	10
Responsabilidad Civil Contractual	1	0	1	1
Acción de Grupo	0	1	0	0

**G4-SO8 G4-PR9 G4-EN29 G4-PR2**

Indicador	2014	2015
Incidentes o reclamaciones por daños o heridas a personas recibidas en el año.	12	10
Incidentes o reclamaciones por daños o heridas a personas, finiquitadas en el año a favor de CHEC	0	0
Incidentes o reclamaciones por daños o heridas a personas, finiquitadas en el año a favor del reclamante.	1	0
Incidentes por muerte en el año a favor del reclamante.	3	1
Incidentes o reclamaciones por daños a enseres recibidas en el año.	581	393
Incidentes o reclamaciones por daños a enseres, finiquitadas en el año a favor de CHEC.	390	284
Incidentes o reclamaciones por daños a enseres, finiquitadas en el año a favor del reclamante.	181	109
Número de recursos interpuestos por los clientes relacionados con la prestación del servicio.	688	517
Número de incidentes por incumplimiento de regulaciones de publicidad y comunicación comercial.	0	0
Número de multas por incumplimientos normativos (impuestas por la Superintendencia de Servicios Públicos).	2	4
Número de multas por incumplimientos normativos (impuestas por otros entes).	1	1
Importe de multas por incumplimientos normativos (COP millones).	509	376,2

Durante el año 2015 no se presentaron quejas sobre prácticas laborales.

Reclamaciones formales emitidas durante el año por la organización sindical	Resultados			
	2012	2013	2014	2015
Numero de querellas presentadas	7	3	22	0
Querellas acumuladas y resueltas a favor de CHEC	6	0	0	0
Pendiente de decisión	1	3	22*	0

\*Nota: Según acuerdo convencional suscrito el 29 de diciembre de 2014 se estableció desistimiento de las acciones legales y administrativas por parte de la organización sindical y de la Empresa.

Multas en la contratación	2012	2013	2014	2015	Variación
Número de multas	14	3	5	3	-40,0%
Valor de las multas (COP millones)	54 206 026	50 139 177	22 811 594	62 134 108	172,4%

	Deducciones en contratación			
	2012	2013	2014	2015
Número de deducciones	14	3	5	3
Valor de las deducciones COP millones Datos a cargo de contratación	54,2	50,1	22,8	62,1

<b>CONTRATISTAS SANCIONADOS</b>				
<b>Año</b>	<b>N° Contratistas sancionados</b>	<b>Operaciones</b>	<b>Acciones sancionadas</b>	<b>Valor de la Deducción COP Millones</b>
<b>2012</b>	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
<b>2013</b>	1	Prestación de servicios al proceso de gestión y seguridad	Incumplimiento en el pago oportuno de salarios y prestaciones sociales	1,1
<b>2014</b>	5	Obras civiles, mantenimiento y transporte.	Incumplimiento en la entrega de informes de Salud Ocupacional, especificaciones técnicas e inicio de actividades.	22,8
<b>2015</b>	3	Suministro	Incumplimiento en la entrega de material y especificaciones técnicas.	62,1

## MIMIENTO ASOCIADAS

### Estándares voluntarios

#### PRINCIPALES NORMAS O ESTÁNDARES DE CUMPLI-

<b>Estándar Voluntario</b>
Pacto Global de las Naciones Unidas.
Transparencia por Colombia: índice de transparencia empresarial.
Acuerdo de sostenibilidad de ANDESCO.
Compromiso de transparencia y ética de las empresas del sector eléctrico.

Política	Descripción	CHEC
<p><b>Política Ambiental con alcance de Grupo Empresarial</b></p>	<p>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 sostenibilidad ambiental, económica y social</p>	<p>Aprobada Acta 536 de Junta Directiva 25/09/2008</p>
<p><b>Política Responsabilidad Social Empresarial</b></p>	<p>La Responsabilidad Social Empresarial debe ser el marco de actuación dentro del cual se desarrollan los objetivos estratégicos del Grupo Empresarial EPM, para contribuir al desarrollo humano sostenible a través de la generación de valor social, económico y ambiental, acogiendo temáticas sobre sostenibilidad contempladas en iniciativas locales, nacionales y mundiales. La actuación empresarial socialmente responsable tiene un fundamento ético, a partir del reconocimiento de los impactos que sus decisiones tienen sobre los grupos de interés; está articulada con el Gobierno Corporativo y se gestionará desde el quehacer diario de la empresa y de las personas que la conforman</p>	<p>Aprobada Acta 548 de Junta Directiva 17/09/2009</p>
<p><b>Política Comunicaciones</b></p>	<p>La comunicación en Empresas Públicas de Medellín tiene como marco de actuación el respeto, la transparencia, la oportunidad, la pertinencia, la veracidad y el diálogo y está orientada a garantizar su reputación y a mantener una adecuada relación con los grupos de interés,</p>	<p>Aprobada Acta 558 de Junta Directiva de 25/06/2010</p>



Política	Descripción	CHEC
	para contribuir a la sostenibilidad y al desarrollo de la estrategia del Grupo EPM	
<b>Política Gestión del Talento Humano</b>	<p>El gerenciamiento del talento humano en EPM se basa en el desarrollo de competencias y contribuye desde la dimensión humana al logro de la estrategia empresarial, a la dignificación de la vida de sus servidores y a la promoción de comportamientos socialmente responsables en sus actuaciones.</p> <p>En coherencia con ello, EPM y sus servidores propician conjuntamente el crecimiento laboral y personal a través de un entorno de trabajo estructurado a partir de una cultura de alto desempeño, los valores organizacionales, la ética, la calidad de vida, el bienestar, la normatividad laboral y las disposiciones nacionales e internacionales acogidas en el marco de los derechos humanos</p>	Aprobada Acta 564 de Junta Directiva 17/12/2010
<b>Política Gestión Integral de EPM</b>	EPM orienta su gestión de una manera integral y en consecuencia actúa dentro de estrictos criterios de eficacia y eficiencia en la prestación de sus servicios para el logro de sus objetivos y de los señalados en la ley y en sus estatutos, orientándose hacia la satisfacción equilibrada de las necesidades de sus grupos de interés y al desempeño efectivo de la empresa	Aprobada emisión del Manual de Calidad, por el Gerente 11 /08/2009
<b>Política Gestión Integral de Riesgos para EPM</b>	EPM realiza la gestión de los riesgos que inciden sobre su actividad y su entorno adoptandol as mejores prácticas y estándares internacionales de Gestión Integral de Riesgos (GRI), como una forma de facilitar el cumplimiento del propósito, la estrategia, los objetivos y fines empresariales, tanto de origen estatutario como legal	Aprobada Acta 614 Junta Directiva 05/08/ 2014
<b>Política Gestión de Tecnología de Información</b>	En EPM, la Gestión de Tecnología de Información habilita a la empresa para que disponga de la información requerida por los grupos de interés y se adapte oportunamente a los cambios generados por el entorno, sus procesos y la visión de negocio, usando como referencia la arquitectura empresarial y operando bajo un modelo de prestación de servicios con las mejores prácticas de mercado como una forma de apalancar la sostenibilidad y el crecimiento del negocio	Aprobada Acta 624 Junta Directiva 04/06/2015

Política	Descripción	CHEC
<b>Política Financiera</b>	EPM desarrolla su Gestión Financiera atendiendo criterios de ética, transparencia, responsabilidad frente al riesgo y rigurosidad financiera, dentro del marco legal y estatutario y en línea con sus objetivos estratégicos. Lo anterior, para soportar las decisiones de inversión, obtención de recursos, reparto de excedentes financieros y manejo de liquidez, con el fin de maximizar el valor de la empresa y garantizar su sostenibilidad en el contexto del sano equilibrio entre lo social, lo económico y lo ambiental	Aprobada Acta 585 de Junta Directiva 30 /08/ 2012
<b>Política Control Interno</b>	En EPM se gestiona el control interno para facilitar la sostenibilidad y el logro de los objetivos empresariales, generando confianza a los grupos de interés. Para tal fin, el control interno se evalúa, se adapta y se mejora permanentemente en correspondencia con las necesidades empresariales, los requerimientos normativos y las mejores prácticas asociadas	Aprobada Acta 587 de Junta Directiva 31/10/ 2012
<b>Política Derechos Humanos de EPM - DDHH</b>	Partiendo del relacionamiento de que cada ser humano es sujeto de derechos, EPM se compromete a cumplir y a promover el acotamiento de lo consagrado en la Carta Universal de los Derechos Humanos y sus protocolos, convenciones y pactos vinculantes, incluidas en Derecho Internacional Humanitario y lo dispuesto por la Constitución Política y el marco legal Colombiano. Para la entidad, es un reto en términos de su propia sostenibilidad y lo asume como contribución suya a la generación de valor social, económico y ambiental	Aprobada Acta 629 de Junta Directiva 8/10/ 2015
<b>Política Relacionamiento con Proveedores y Contratistas del Grupo EPM</b>	EPM se compromete en su relación con proveedores y contratistas a trabajar con ellos en la construcción y conjunción de capacidades, fortalezas y conocimientos para lograr el desarrollo sostenible del entorno y la generación de valor para cada una de las partes y la sociedad en general, aplicando criterios legales, principios éticos y de equilibrio económico, social y ambiental	Aprobada Acta 606 de Junta Directiva 06/04/2014
<b>Política Gestión de la Información</b>	“EPM gestiona su información implementando acciones en los componentes de organización, procesos, normatividad y tecnología, considerando los requerimientos de sus Grupos de Interés, con el fin de proporcionar información íntegra,	Aprobada Acta 624 Junta Directiva 04/06/2015

Política	Descripción	CHEC
	confiable, disponible y oportuna para una adecuada toma de decisiones que apalanquen el crecimiento y la sostenibilidad empresarial”	
<b>Política para el suministro de bienes y servicios</b>	“EPM declara como su política en materia de adquisición de bienes y servicios que, con atención a los principios constitucionales y legales, sus necesidades y requerimientos técnicos serán provistos dentro de las mejores condiciones de cantidad, calidad, oportunidad y seguridad. Los procesos de contratación se adelantarán con criterios de transparencia, eficiencia, pluralidad, responsabilidad socio-ambiental, economía, entre otros, promoviendo relaciones equitativas y de largo plazo con los grupos de interés involucrados.”	Aprobada Acta 624 Junta Directiva 04/06/2015
<b>Gestión de Activos Físicos Productivos</b>	EPM gestiona los activos físicos productivos durante todo su ciclo de vida, con criterios de optimización del desempeño y el costo, administrando el riesgo, considerando la naturaleza, escala, contexto y operaciones de los negocios que desarrolla, y teniendo en cuenta la seguridad de las personas, los sistemas y el cuidado del medio ambiente, cumpliendo la normatividad vigente y el compromiso con la mejora continua, para contribuir a la sostenibilidad y al desarrollo de la estrategia del Grupo EPM.	Aprobada Acta 624 Junta Directiva 04/06/2015
<b>Política de Seguridad y Salud en el trabajo.</b>	EPM, para el desarrollo de sus actividades, gestiona la seguridad y salud en el trabajo y la prevención de los riesgos laborales de su gente, de los proveedores y contratistas. Promueve la cultura del autocuidado, el trabajo en ambientes seguros y saludables, la mejora continua y el desempeño eficiente. Cumple con las disposiciones legales vigentes aplicables y administra los recursos necesarios, para lograr la mitigación y control de los peligros identificados en aras del bienestar integral de la gente CHEC; para permitir la productividad y el desarrollo sostenible en la prestación del servicio.	Aprobada Acta 629 de Junta Directiva 8/10/2015

# INFORME DE GESTIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN Y DE LA JUNTA DIRECTIVA DE CHEC S.A. ESP A LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS

## 2015

Compartir con nuestros grupos de interés los resultados anuales de la gestión de CHEC, exponiendo los retos, logros y dificultades en lo que concierne a la prestación del servicio público de energía durante el año 2015; es, sin duda, un ejercicio que invita a reflexionar sobre las causas que impulsan formas de actuar y de obtener resultados como empresa. Resultados que develan los aspectos más relevantes de la gestión empresarial en materia económica, social y ambiental en el marco de sostenibilidad definido en el Grupo EPM, buscando, de este modo, la generación de valor para los diferentes grupos de interés y fomentando el desarrollo de territorios sostenibles y competitivos.

CHEC, como empresa filial del Grupo EPM, ha establecido estratégicamente, como propósito y elemento preponderante de gestión, permanecer en el tiempo aportando al desarrollo de territorios sostenibles y competitivos, por ello, busca fortalecer la gestión de los procesos y los proyectos que mejoren la infraestructura, así como la oferta de soluciones en energía, soportados en una actuación empresarial transparente que equilibre los resultados financieros, sociales y ambientales.

Continuar implementando estrategias que permitan asegurar el crecimiento y la optimización de las operaciones con criterios de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), es vital para alcanzar el anterior propósito, el cual debe ir de la mano con el cumplimiento de la ley, la reafirmación de compromisos y el quehacer empresarial con estándares nacionales e internacionales de calidad y sostenibilidad, como la norma ISO 9001:2008 (Sistema de gestión de la calidad), el Pacto Global de las Naciones Unidas, el Acuerdo para la Sostenibilidad suscrito por las empresas afiliadas a Andesco y el compromiso de transparencia y ética de las empresas del sector eléctrico.

El 2015 fue un año marcado por acontecimientos de orden mundial, nacional y regional que incidieron en los resultados económicos, sociales y ambientales de las empresas, obligando a establecer retos para el presente y el futuro de la sostenibilidad. La desaceleración del crecimiento económico de China, la mayor caída en los precios del petróleo en más de una década, la depreciación del peso (sobrepasando el histórico), los cambios gubernamentales en países vecinos, los avances y decisiones frente al acuerdo de paz en Colombia y el fenómeno de El Niño; son aspectos que directa e indirectamente impactaron los resultados y la gestión empresarial.

El fenómeno de El Niño no fue un factor considerado en la elaboración del presupuesto para el año 2015, debido a que los pronósticos nacionales planteados por el IDEAM para el primer trimestre del año establecían la continuidad de este fenómeno con intensidad débil. A partir de agosto de 2015 El Niño pasó a convertirse de moderado a fuerte, ocasionando varios eventos, tales como: la sequía en todo el territorio nacional, la disminución del embalse agregado y la necesidad de operar el 100% de las centrales térmicas del país. Desde el 21 de septiembre fue despachada la central Termomodrada para dar cumplimiento a las Obligaciones de Energía en Firme – OEF y, debido a la escasez de gas como combustible eficiente de la central, fue necesario comenzar su operación con combustibles líquidos, hecho que elevó los costos de su ejecución y desarrollo, así mismo, fue superado ampliamente el precio de escasez (que es el precio máximo reconocido a los operadores), generando, de este modo, unos sobrecostos de COP 29 965,29 millones, los cuales se ven reflejados en la disminución de las utilidades de la empresa, pues no pueden ser transferidos en su totalidad a los clientes y usuarios.



Es de resaltar que el año 2015 fue un año de importantes logros en la gestión empresarial. Gracias al reconocimiento de las condiciones de calidad y confiabilidad ofrecidas por CHEC en la prestación del servicio de energía por parte de los clientes y usuarios, fueron obtenidos premios y reconocimientos nacionales e internacionales respecto a la percepción de la satisfacción con la calidad del servicio. A nivel internacional, entre 30 empresas distribuidoras presentes en 15 países de América Latina con menos de 500 000 usuarios, la CIER (Comisión de Integración Energética Regional) otorgó a CHEC el premio Oro al primer puesto en el Índice de Satisfacción de la Calidad Percibida (ISCAL) y una distinción empresarial en relación con el desempeño en Responsabilidad Social; a nivel nacional, el COCIER (Comité Colombiano de la CIER) entregó a CHEC tres reconocimientos por ser la empresa colombiana con el mayor puntaje, la mayor evolución del Índice de Satisfacción de la Calidad Percibida (ISCAL) y la mayor evolución en el componente Suministro de Energía.

La satisfacción por el reconocimiento adquirido es innegable sobre todo si se establece una relación con los resultados de la Encuesta de Percepción Ciudadana 2015, realizada anualmente por el programa Manizales Cómo Vamos -programa que busca hacer visibles las percepciones de los ciudadanos de Manizales sobre sus vecinos y la ciudad. Los resultados arrojados por la encuesta reconocen a CHEC con el 92% como la empresa con la que los ciudadanos se sienten satisfechos o muy satisfechos en relación con el servicio público de energía eléctrica en zona rural y urbana, es de destacar que en la variable Gestión Pública – Entidades estrella de la ciudad, CHEC fue calificada con 98% en conocimiento, 96% en favorabilidad y 74% en buena gestión.

Es meritorio resaltar que Colombia es el primer país del mundo donde se aplica el Índice de Progreso Social – IPS por ciudades, como parte de un ejercicio promovido por la Red de Progreso Social Colombia, en el estudio participaron 10 ciudades del país que hacen parte de la Red Colombiana de ciudades

Cómo Vamos. Manizales es reconocida como la única ciudad de Colombia con nivel alto de progreso social obteniendo un puntaje 75,5 en el IPS, es importante señalar la gestión realizada por CHEC en materia de acceso a energía eléctrica y calidad del servicio eléctrico, inmersos en el componente Necesidades Humana Básicas – Vivienda, en el cual obtuvo 95,7 puntos y ocupó la primera posición.

En relación con los grupos de interés y frente a los aportes económicos, sociales y ambientales de CHEC, los resultados económicos alcanzados, después de haber asumido los impactos generados en los negocios por el fenómeno de El Niño, un resultado integral total del período por COP 45 389 millones, correspondiente al 74% de la meta establecida para 2015; un EBITDA de COP 122 784 millones, alcanzando un 92% de lo presupuestado; y un margen EBITDA del 20%, del 24% estimado.

Como parte del desarrollo de los proyectos del programa Grupo EPM Sin Fronteras, se implementaron diferentes acciones que apuntaron a involucrar operativamente a las filiales de energía. Lo que atañe al plan de gestión de activos no operativos, se inició el año con COP 10 072 millones en activos no productivos, que se identificaron y clasificaron, permitiendo así generar planes de instalación y re-clasificación por un valor de COP 2 512 millones; el indicador de Factor de Utilización de Activos - FUA alcanzó en 2015 el 99,04 %, cumpliendo la meta. La gestión de los activos restantes se abordará a partir de los planes de acción establecidos para el año 2016.

En el año 2015 el proyecto de Productividad en Campo enfocó sus esfuerzos en optimizar el proceso de mantenimiento de distribución a través de una metodología establecida en el Grupo EPM, logrando integrar en el proceso a más de 250 personas que contribuyeron a la identificación de oportunidades de mejora, las cuales abarcaron temas relacionados con el desarrollo organizacional, tecnología informática, cadena de suministro, gestión operativa y todo el ciclo PHVA del mantenimiento. Durante este trabajo fueron llevadas a cabo actividades en

las que se lograron obtener ahorros por valor de COP 1 200 millones, cumpliendo con la meta establecida por el proyecto y la Vicepresidencia de Transmisión y Distribución de EPM.

En el marco del proyecto “ADN”, a nivel interno se trabajó en la estabilización de la nueva estructura organizacional (realizando los cambios y ajustes requeridos), además, se crearon equipos de trabajo siguiendo los criterios definidos en el Grupo EPM y basados en las necesidades de CHEC. Adicionalmente, se trabajó con los jefes, gestores y demás trabajadores en el marco de divulgación y comprensión de la nueva estructura, logrando atender los requerimientos derivados de esta implementación.

Con base en el Acta de Ejecución del Contrato de Colaboración Empresarial suscrito entre EPM y CHEC, celebrada para regular lo concerniente a la exploración geotérmica, el área de Generación de Energía CHEC, la Vicepresidencia de Generación de EPM y la Gerencia de Desarrollo e Innovación de EPM, han impulsado actividades y estudios con miras a estructurar el proyecto Geotérmico Valle de Nereidas, el cual presentó avances en los estudios de factibilidad técnica, económica, social y ambiental, particularmente en los contenidos geocientíficos, indicando, preliminarmente, para dicho proyecto, una capacidad de generación cercana a los

50 MW, susceptibles de ampliarse mediante una exploración más detallada. Por otro lado, fue iniciado un plan de comunicación dirigido a las partes interesadas en el proyecto, con énfasis particular en las comunidades y vecinos del área de estudio, orientado a informar sobre las generalidades de la geotermia, el estado actual del proyecto y a establecer relaciones de comunicación que permitan conocer las inquietudes de las comunidades.

Frente a la gestión de la optimización de la infraestructura del generador y el incremento de la disponibilidad de las plantas, en el segundo semestre del año en mención se tenía previsto la reparación de la válvula de Curazao en la conducción forzada de la Planta Ínsula, este hecho implicaba la disponibilidad parcial de esta planta y el no aprovechamiento del caudal del río Chinchiná en las plantas Esmeralda y San Francisco durante 20 días en septiembre y 31 días en octubre. Lo anterior logró ser evitado luego de analizar otras opciones de recuperación de la funcionalidad de esta válvula sin tener que desmontarla, cabe destacar que las modificaciones y mejoras al sistema hidráulico fueron vitales para su operación, lo cual además de evitar la no disponibilidad total mencionada, significó un incremento en el resultado económico del negocio por un valor de COP 22 mil millones, frente a lo presupuestado.



Valle de Nereidas

Para cumplir con las expectativas de la representación comercial y la operación integrada de las plantas de generación del Grupo EPM, el primero de enero del año 2015 se dio inicio a la representación comercial, una vez cumplidos todos los requisitos, el XM notificó que CHEC no es agente del mercado mayorista de energía desde el primero de noviembre del año inmediatamente anterior. Frente al reto de minimizar el riesgo comercial, se logró reducir la exposición en compras en bolsa que son utilizadas para el cubrimiento de la participación en la venta de energía en el largo plazo. Durante lo corrido del año, los resultados mostraron que los objetivos propuestos se han cumplido, más aún, en un año de volatilidad del precio de bolsa y la superación de éste respecto al precio de escasez.

Con el fin de fortalecer las condiciones tecnológicas y de eficiencia operacional de la empresa, en el 2015 se actualizó el plan de contingencia para los servicios de tecnología de información prestados por CHEC y se continuó con la homologación de sistemas de información, logrando habilitar cinco servicios informáticos que soportan las necesidades operativas del Grupo EPM. A su vez, se logró realizar la reposición del 97% de las herramientas de computo (terminales portátiles, impresoras móviles y equipos de cómputo). De igual forma, en el marco de la iniciativa de optimización de costos, se diseñó y adecuó una sala virtual para optimizar y mejorar la efectividad de las reuniones entre CHEC y las diferentes empresas del Grupo EPM.

En el marco del gobierno corporativo, 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 Cuadro de Mando Integral- CMI.

Frente a la gestión integral de riesgos, la administración estableció e incorporó en el Plan Empresarial 2015 - 2018 los riesgos identificados a nivel de

empresa y de procesos, realizando una adecuada gestión de los mismos, tomando como base la metodología de Grupo EPM para su revisión periódica y actualización; además, se incorporaron los lineamientos establecidos en materia de cumplimiento (riesgos de fraude, corrupción, lavado de activos y financiación del terrorismo). En relación con el proyecto de gestión de continuidad de negocio (BCM), se desarrollaron las etapas finales del mismo para los procesos que habían quedado como críticos y que aportan directamente al logro de la estrategia.

El plan de auditoria 2015 se construyó de manera consolidada para el Grupo EPM, este es gestionado de manera centralizada por Auditoría Corporativa e incluye trabajos que cubren las unidades auditables de mayor riesgo, identificando –gracias a las evaluaciones- oportunidades de mejora que son desarrolladas por los responsables de los procesos a través de la ejecución de planes de mejoramiento.

Los nuevos miembros de la Junta Directiva elegidos por la Asamblea General de Accionistas, 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 ejercicio del cargo. Como parte del desempeño individual, su autoevaluación indicó que los componentes evaluados superaron o permanecieron en el mismo nivel con relación al año anterior mostrando desempeños del 98%, exceptuando el componente de Desempeño y efectividad de la Junta Directiva como cuerpo colegiado que bajó del 98% al 96%; lo anterior evidencia una buena gestión de la Junta Directiva y sus resultados permitirán definir e implementar el plan de fortalecimiento para el año 2016.

Durante el año 2015 no se celebraron operaciones con accionistas y administradores sobre acciones de la sociedad; y como acontecimientos importantes acaecidos después del ejercicio, es de anotar que a la fecha no se han presentado hechos relevantes que afecten la continuidad del negocio.

En las operaciones celebradas con socios y accionistas, se resaltan los convenios con las gobernaciones de Caldas y Risaralda y la Federación Nacional de Cafeteros para desarrollar el Programa de Educación para la Competitividad orientado al área rural de ambos departamentos, el cual busca, entre otros propósitos, promover comportamientos deseables en los clientes del servicio de energía. De igual forma, fueron mantenidos los contratos de suministro de energía eléctrica con destino al alumbrado público y de facturación y recaudo del impuesto de alumbrado público suscritos con algunos de los municipios accionistas.

Dentro del marco de actuación definido en el Grupo EPM y como parte de las acciones de ciudadanía corporativa que aporten al embellecimiento, disfrute y promoción de actividades turísticas durante la temporada navideña, CHEC realizó un concurso que convocaba a todos los municipios de Caldas y Risaralda con el fin de que los ganadores disfrutaran de un alumbrado navideño cuyos costos fueron asumidos por la empresa. En el departamento de Caldas resultó ganador Samaná, Municipio accionista de la empresa, y en el departamento de Risaralda, Mistrató. Adicionalmente, CHEC aportó el 100% del alumbrado navideño en algunos municipios de su área de cobertura, cuatro de los cuales son accionistas de CHEC: Riosucio, Aranzazu, Chinchiná y La Dorada. En el municipio de Manizales el alumbrado navideño fue posible nuevamente gracias a la cooperación e inversión realizada conjuntamente por CHEC, el Municipio de Manizales e Invama.

En lo que se refiere a las operaciones de mayor importancia realizadas entre EPM y CHEC, continúan vigentes algunas de las actas suscritas en virtud del Contrato de Colaboración Empresarial Integral (No. 100418004 del 9 de diciembre de 2003). De otro lado, se celebraron y ejecutaron actas de transacción, interacción e intervención en desarrollo del Acuerdo de Gobierno suscrito el 8 de noviembre de 2014.

En nuestras relaciones con el Estado, y dando cuenta del compromiso empresarial con este grupo de

interés, es de resaltar, frente a la situación jurídica del negocio, que CHEC ha desarrollado sus actividades en el año 2015 ajustándose a las normas vigentes y demostrando que no se encuentra inmersa en situaciones de índole jurídico que puedan poner en riesgo grave las operaciones y las relaciones con sus partes interesadas.

Dando cumplimiento a lo establecido por la Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG, en relación con las resoluciones que determinan que las empresas de generación y distribución deben estar certificadas bajo la Norma ISO9001 (Resolución CREG No. 005 del 30 enero 2009 y Resolución CREG 097 del año 2008, complementada por la Res. CREG 043 del año 2010), en el mes de octubre se realizó la auditoría externa al sistema de gestión de la calidad por parte del Centro de Investigación y Desarrollo Tecnológico - CIDET, ratificando la condición de certificación empresarial con vigencia 2016 - 2019.

De acuerdo con lo establecido en la Ley 603 de 2000, CHEC cumple con las normas de propiedad intelectual respecto a la utilización de software, igualmente, cuenta con políticas de restricción, control de instalación y permanentemente se adelantan acciones que apuntan al cumplimiento de esta ley.

Respecto al compromiso empresarial con la transparencia, dentro de los tiempos establecidos por la Ley 1712 de 2014, se dio cumplimiento a los requisitos exigidos para la implementación de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional. Adicionalmente, como mejor práctica, y por direccionamiento de Grupo EPM – entendido que no es obligatorio para CHEC, se inició con la implementación del Programa de Gobierno en línea de la República de Colombia (decreto 2693 de 2012), a través del cual se establecen los lineamientos generales, avanzando en un 95% de cumplimiento de los requisitos en el componente de TIC para servicios centrados en el usuario.

Se participó en la medición de transparencia empresarial para empresas de servicios públicos adelantada por la Corporación Transparencia por Colombia, logrando pasar de un desempeño de 86,7 puntos a 88,5 puntos, se demostraron avances y mejoras en los componentes de Apertura y Reglas Claras.

Frente a la gestión con nuestro grupo de interés Clientes y Usuarios, el Proyecto CHEC Ilumina el Campo fase 2 fue finalizado, logrando obtener un índice del 99,33% en la cobertura rural del servicio de energía eléctrica para Caldas y Risaralda (excepto el municipio de Pereira), de esta manera, se garantizó el sostenimiento de dicho servicio a la población, teniendo en cuenta criterios técnicos y económicos. Con este resultado, Caldas y Risaralda son los primeros departamentos de Colombia en lograr el acceso universal al servicio de energía eléctrica con una cobertura total del 99,82%.

Como parte del plan de optimización de la calidad del servicio, se desarrollaron acciones que permitieron incrementar la automatización de las redes eléctricas por medio de la instalación de equipos y el adelanto de diferentes actividades que apuntaron a mantener la calidad y seguridad en la prestación del servicio, evidenciándose así la mejora en el desempeño de los indicadores SAIDI con un resulta-

do de 27,50 horas y SAIFI con un resultado de 25,59 veces cumpliendo ambos con la meta.

Con el fin de garantizar la calidad, confiabilidad y seguridad del servicio, se realizaron inversiones en infraestructura por COP 34 450 millones. Además, fueron desarrollados proyectos en las áreas de expansión, reposición, calidad y pérdidas, cumpliendo el 96% de la meta frente a las inversiones estimadas y el 79% frente a la meta de las inversiones presupuestadas, dichas inversiones aportaron a la generación de empleos indirectos que benefician la economía de la región.

Se terminó la construcción y fueron puestas en operación las líneas de 33 kV Belalcázar – La Virginia y Pueblo Sol - Bosques de la Acuarela, proyectos que mejorarán la confiabilidad en la prestación del servicio para los municipios de La Virginia y Dosquebradas del departamento de Risaralda, al disponer de otras alternativas de conexión al sistema de distribución en el nivel de 33 kV, mejorando la calidad y confiabilidad en la prestación del servicio de energía.

Respecto al compromiso de gestionar de manera adecuada la recuperación de pérdidas de energía, se consolidó el plan de reducción de pérdidas a nivel de Grupo EPM, realizando inversiones por COP 4 719 millones, alcanzando la meta propuesta para



el año 2015 de una reducción acumulada de 1,34 Giga y un indicador de pérdidas del Operador de Red - OR del 9,40%. Igualmente, superando la meta en 0,73%. Así mismo se cumplieron los cronogramas establecidos para dar inicio a la implementación de una solución tecnológica, que permite detectar con alta efectividad los clientes fraudulentos, mejorando las acciones orientadas a la productividad en campo.

Con el fin de seguir brindando a los clientes no regulados garantías en lo que respecta a disponibilidad de energía y precios, se realizó la transición de estos clientes del comercializador CHEC al comercializador EPM, quien asumió la representación comercial de todo el Grupo EPM, conservando la relación comercial por parte del personal CHEC de manera personalizada, oportuna y cercana.

La promoción de la eficiencia energética continuó como pilar de sostenibilidad y desarrollo del territorio, ejecutando un piloto con 33 mipymes y aplicando un enfoque de auditoría de gestión energética, partiendo de componentes técnicos y formativos que buscan dotar de capacidades y afianzar la relación consumo/productividad.

Las Mesas Zonales y Hablando Claro continuaron como estrategias de diálogo y rendición de cuentas con las cuales la gerencia de manera directa se acerca a la comunidad y a sus clientes. En el año 2015 se generaron 70 espacios de participación que involucraron 2 581 líderes sociales y comunitarios de los 40 municipios del área de influencia CHEC, logrando dar respuesta y retroalimentación al 80% de los compromisos asumidos por la empresa.

Con el fin de mejorar las comunicaciones con los clientes y usuarios, se actualizó la página web de la empresa incorporando diferentes mecanismos de interacción, comunicación y transacción, alcanzando un avance del 95% en el cumplimiento de los requisitos del componente de servicios del programa Gobierno en Línea. Adicionalmente, se implementó la modalidad de impresión de facturas con flexibilidad de contenidos, según la segmentación del gru-

po de interés Clientes y Usuarios. Dichos cambios permiten generar una comunicación más asertiva y directa, con mensajes acordes a las necesidades de difusión de la empresa y los clientes, logrando mayor acercamiento y empatía.

En relación con el grupo de interés Gente CHEC, se recibió, por parte del Grupo EPM, el Ciclo de Gestión del Desempeño de las Personas, el cual fue extendido en el 2015 a jefes y gestores, fue llevado a cabo un primer ejercicio de asignación de compromisos hasta este nivel con el fin de garantizar la apropiación del modelo en directivos antes de iniciar el despliegue a toda la organización.

Continuando con el programa de desarrollo de liderazgo alineado con la escuela de líderes de Grupo EPM, se trabajó, a través del Comité de Gerencia, en la fundamentación e identificación de redes colaborativas en CHEC en el marco de la biología cultural, dando expansión al modelo de desarrollo de EPM y realizando acompañamiento individual a jefes y gestores involucrados en la escuela de liderazgo.

Iniciando el mes de enero de 2015 se firmó la convención colectiva de trabajo, vigencia 2013 – 2017 con la organización sindical SINTRAEECOL, activándose con ello los espacios de trabajo y diálogo que habían sido suspendidos en la etapa de conflicto y negociación.

Se estructuró un proyecto con Colpensiones para depurar la cartera real y presunta de CHEC. El valor de la deuda reportada a finales del año 2014 ascendía a la suma de COP 6 874 millones, con corte al 31 de diciembre de 2015, actualmente, el valor de la deuda es de COP 1 983 millones, obteniendo una disminución del 71%. A su vez, se acompañó a los trabajadores en la revisión de su historia laboral, avanzando en la revisión de hojas de vida del trabajador y cotejando con las semanas cotizadas reportadas en el sistema.

Conforme a la implementación de los elementos del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, en especial con aquellos que la nueva nor-

matividad impone, se inició estudio de los requerimientos de la resolución 1072 de 2015, avanzando en la documentación de los procesos y la matriz de riesgos ocupacionales para los diferentes sistemas de vigilancia epidemiológico de interés para CHEC.

Durante el año 2015 se realizaron dos mediciones relacionadas con el grupo de interés Gente CHEC. La primera, la encuesta de calidad de vida estuvo enfocada en medir los factores de riesgo psicosocial a partir de la herramienta que el Ministerio de Trabajo desarrolló para el tema y de la cual se recibirán los resultados en el primer semestre de 2016. La segunda, desarrollada con la participación del 77% de los trabajadores, denominada medición de clima laboral con el objetivo de conocer las percepciones compartidas que los trabajadores desarrollan en relación con las políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, tanto formales como informales, dicha medición fue realizada por la firma Cincel, empresa que ha construido un rango de referencia a partir de los resultados de 120 empresas latinoamericanas que realizan gestión y medición permanente del clima laboral, obteniendo CHEC un resultado de 52,8 y ubicándose en el nivel medio de la escala de referencia óptima.

En el marco de la política de relacionamiento de CHEC con su grupo de interés Proveedores y Contratistas, se realizó la 2ª Feria de Proveedores CHEC con el objetivo de fortalecer y dinamizar la participación del mercado regional en la contratación de la empresa, contando con la participación de 76 empresas del Eje Cafetero, las Cámaras de Comercio regionales y las filiales de energía del Grupo EPM a nivel nacional. De igual forma, y dando continuidad a los espacios de diálogo y fortalecimiento con este grupo de interés, se llevó a cabo el VI Encuentro Anual con Proveedores y Contratistas con la asistencia de 152 personas, se realizaron dos jornadas educativas con 204 proveedores, quienes participaron de espacios de sensibilización e información en temas que no solo contribuyen a mejorar el relacionamiento con la empresa, sino que también contribuyen al fortalecimiento de su competitividad, entre los temas expuestos destacan: nue-

vo manual de contratación de CHEC, disposiciones para la implementación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, pautas para dar un discurso comercial, comportamientos éticos en la contratación, RSE y competitividad, entre otros.

A nivel de Grupo EPM, se está implementando el Programa de Desarrollo de Proveedores (PDP), el cual tiene como objetivo aumentar en el corto, mediano y largo plazo la competitividad y sostenibilidad de las cadenas productivas, generando vínculos de confianza con miras a crear procesos de especialización y complementación productiva que redunden en beneficios para las partes y aporten al logro del propósito empresarial.

Durante el 2015, CHEC aportó al desarrollo de territorios sostenibles, celebrando 206 contratos con empresas del orden local y nacional por valor de COP 69 645 millones, con los cuales la empresa generó, a través de sus contratistas, 3047 empleos para un número estimado de 2 305 personas empleadas, esto, teniendo en cuenta que algunas personas tuvieron empleo en diferentes contratos de forma no simultánea.

Como aportes a la comunidad y a la sociedad desde las acciones de ciudadanía corporativa, se continúa con el Proyecto de Educación para la Competitividad, el cual, en alianza con el Comité de Cafeteros y las gobernaciones de Caldas y Risaralda, permitió llevar educación técnica y tecnológica a 4 745 jóvenes que habitan las zonas rurales de estos dos departamentos e invirtiendo un total de COP 2 348 millones. Así mismo, en el marco de este proyecto se promovió el desarrollo de 273 iniciativas de emprendimiento y empresarismo.

Desde la estrategia del Grupo EPM para el desarrollo de territorios sostenibles y competitivos en las ciudades donde hacen presencia las filiales de energía, se inauguró en la ciudad de Manizales el centro interactivo BIOMA, el cual busca impulsar y motivar en sus habitantes el encuentro con la ciencia y la tecnología de una manera innovadora y atractiva, permitiendo ver los fenómenos de la naturaleza,

el cosmos, el hombre y la vida con otro ojos. Para este proyecto se realizó una alianza con la Alcaldía de Manizales, quien proporcionó el espacio para su construcción en el Ecoparque Los Yarumos y se encargará de la administración del centro. CHEC realizó una inversión de aproximadamente COP 3 800 millones y se han recibido, desde su apertura en el mes de agosto, 75 093 visitantes aproximadamente.

Como empresa aliada del programa Innpulsa MiPymes, aportó recursos para que 700 microempresas presentes en la región crezcan comercial y productivamente a través del uso de las TIC, permitiéndoles disponer de conexión a internet y usar una plataforma de geomarketing para promocionar la venta de sus productos hacia diferentes mercados.

CHEC comprometida con la gestión ambiental y el aporte al cuidado del ambiente, es el primer aliado en la región del programa BanCO2, una estrategia ambiental con alcance de Grupo EPM, presente el marco de las acciones de mitigación del cambio climático a nivel nacional. Dicho programa apunta a compensar los impactos ambientales en relación con la huella de carbono del negocio de Transmisión y Distribución - TyD, donde se estiman, según la medición preliminar de huella de carbono para CHEC, compensar 14 328,75 Ton/año de emisiones

de CO2 equivalente, por las pérdidas técnicas eléctricas y otras actividades administrativas del negocio. A su vez, el programa BanCO2, moviliza una estrategia socioeconómica que busca generar bienestar a diferentes familias propietarias de predios con áreas de bosques, que aportan a la producción de oxígeno, la fijación de CO2 (dióxido de carbono), la protección del recurso hídrico, el cuidado del paisaje y la protección de la biodiversidad. Para ello, y de la mano con las Corporaciones Autónomas regionales Corpocaldas y Carder, se firmaron convenios por un periodo de dos años con un valor total de COP 259 millones, los cuales beneficiarán a 26 familias de Caldas y 17 familias de Risaralda.

Frente a la importancia de proteger los recursos ambientales en materia de agua y biodiversidad, la empresa continúa con su iniciativa de adquisición de predios en las áreas de influencia de las cuencas que abastecen el sistema de generación para dedicarlos a la conservación, en el 2015 se adquirieron 228 ha, continuando así con nuestro compromiso ambiental de conservar y proteger aproximadamente 6 278 ha de bosques.

Continúa el proceso de consolidación de la iniciativa intersectorial Pactos por la Cuenca del río Chinchiná, en concordancia con lo establecido en el proceso de ordenamiento de la cuenca, desarrollando acciones



Proyecto de Educación

enmarcadas en sus tres ejes de gestión: Acción Colectiva, Gestión del Conocimiento y Gobernanza y Políticas; los cuales propenden por promover el conocimiento del territorio, realizar producción sostenible, formar ciudadanos responsables y establecer herramientas para la conservación. Para lograrlo se suscribieron convenios interinstitucionales con aportes CHEC por un valor total de COP 2 390 millones, dedicados a la implementación de acciones conjuntas de educación ambiental, reconversión productiva, seguridad alimentaria, recuperación de suelos, estabilización de taludes, esquemas de pagos por servicios ecosistémicos, investigación, reforestación, compra de predios, entre otros.

En materia de gestión y protección de la biodiversidad, en coordinación con Corpocaldas, se dio continuidad al proceso de monitoreo y seguimiento de especies animales, registrando 9 especies nuevas de aves, para un total de 479. Adicionalmente, se identificaron 27 mamíferos y 48 especies de herpetofauna (26 reptiles y 22 anfibios).

Como parte del proceso de recuperación del embalse Camedguada, se construyó en el municipio de Chinchiná, departamento de Caldas, un centro ecoturístico para la región denominado El Malecón de Camedguada, en el cual se pueden desarrollar actividades de pesca, avistamiento de aves y sano esparcimiento, desde su apertura en el mes de agosto ha contado con más de 11 000 visitantes.

Como evolución previsible de la sociedad, el 2016 será un año en el cual se trabajará y gestionará alrededor de los retos que como empresa y en el Grupo EPM se han definido, por tal razón y dentro del marco de los valores empresariales y el direccionamiento estratégico, se continuará con el apoyo a iniciativas que con criterios de RSE optimicen las operaciones, apalancando con ello el desarrollo de la región, manteniendo un especial trabajo y atención en la gestión de riesgos que puedan impactar la sostenibilidad de los negocios. Con criterios de transparencia empresarial, se mantendrá una actitud proactiva frente a la implementación y cumplimiento de los requerimientos legales estableci-

dos por el estado para el desarrollo de los negocios. Continuaremos trabajando en pro de fortalecer la cultura de Grupo EPM con la implementación de los proyectos para el fortalecimiento empresarial, así como la homologación de procesos e involucramiento operativo, gestión de activos y ampliando el alcance del programa de productividad.

Desde los componentes operacionales y técnicos para el negocio de generación, se trabajará en definir el crecimiento de este negocio, realizar la prospectiva de la planta Termodorada según la nueva regulación y situación del entorno posterior al fenómeno de El Niño, aminorando el impacto de éste en los costos del negocio y la empresa. En el negocio de distribución se continuará con planes y proyectos para la gestión eficiente de las pérdidas de energía, el reingreso al negocio de transmisión con el proyecto Enea 230 kV, el desarrollo de la expansión del Sistema de Transmisión Regional (STR) y conexiones al Sistema de Transmisión Nacional (STN), la implementación de planes de reposición, mantenimiento y mejoramiento de la infraestructura, que garanticen la calidad y continuidad del servicio; así mismo en desarrollar estrategias para ampliar la cobertura a toda la población, garantizando el sostenimiento bajo criterios técnicos, económicos, ambientales y sociales que respondan a niveles óptimos de gestión. A nivel comercial y de forma integral con el Grupo EPM, se trazará una ruta para la adopción de nuevas tecnologías y tendencias del sector eléctrico y de la demanda, se implementará la estrategia comercial definida en Grupo EPM por segmento de clientes y se gestionará la adaptación y optimización de costos, frente a los cargos de comercialización y distribución de la nueva regulación en la búsqueda de la competitividad tarifaria.

Bajo un enfoque de respeto por los derechos humanos y el fortalecimiento del desarrollo social de los territorios, en el marco de la ciudadanía corporativa, se continuará con la implementación de iniciativas de relacionamiento basadas en el encuentro, el diálogo, la respuesta a compromisos y la rendición de cuentas. A nivel ambiental, se mantendrá una gestión integral de los compromisos y las iniciati-

vas que propendan por un desempeño ambiental empresarial óptimo y en especial por la mitigación de los impactos generados por el cambio climático a partir de la protección de las cuencas y los recursos hídricos, la conservación de los bosques y la biodiversidad.

En CHEC y el Grupo EPM permanece la convicción y el compromiso de que cada paso que se dé en el futuro, afiance altos niveles de confianza y reputación, que generen impactos positivos para la empresa y sus grupos de interés, fortaleciendo la naturaleza de los negocios como motor de desarrollo para Caldas y Risaralda, pues desde ellos se contribuye al disfrute del servicio de energía como aporte fundamental para el bienestar y calidad de vida de las poblaciones, así como al cuidado de los recursos naturales que hacen parte del territorio.

Muchas gracias a los trabajadores de CHEC y demás grupos de interés que, de manera corresponsable y decidida, han aportado a la obtención de los diferentes logros aquí expuestos y se les invita a seguir trabajando de manera conjunta en los retos que como empresa y sociedad depara el futuro para la región y el país.

Finalmente, se pone a disposición de todas las partes interesadas nuestro informe de sostenibilidad 2015 y sus documentos complementarios como una herramienta que da cuenta de nuestra gestión.



**Inés Helena Vélez Pérez**  
Presidente Junta Directiva



**Jhon Jairo Granada Giraldo**  
Gerente General