



INFORME DE SOSTENIBILIDAD

2013



ESTAMOS CONSTRUYENDO
TERRITORIOS COMPETITIVOS
Y SOSTENIBLES

ESSA

siempre adelante

Grupo **epm**[®]



TABLA DE CONTENIDO GENERAL

	Pag.		Pag.
 1 MENSAJE A LOS GRUPOS DE INTERÉS	5	 9 SUPLEMENTO DE ENERGÍA	87
 2 PERFIL DEL INFORME	9	 10 PROYECTOS ESPECIALES	97
 3 PERFIL DE ESSA	13	 11 EVOLUCIÓN 2008-2013	105
 4 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	25	 12 ESTADOS FINANCIEROS	125
 5 GOBIERNO Y GRUPOS DE INTERÉS	33	 13 GLOSARIO	179
 6 GESTIÓN ECONÓMICA	39	 14 TABLA DE CONTENIDOS GRI-PACTO GLOBAL	183
 7 GESTIÓN AMBIENTAL	47	 15 TABLA DE CONTENIDO ESPECÍFICO DEL INFORME	189
 8 GESTIÓN SOCIAL	55		





Grupo **epm**



1

MENSAJE A LOS GRUPOS DE INTERÉS





Inés Helena Vélez Pérez
Presidenta Junta Directiva

Carlos Alberto Gómez Gómez
Gerente General

6

En este documento entregamos a los accionistas de ESSA y demás partes interesadas el tercer informe anual de sostenibilidad donde se presentan los resultados alcanzados en los sectores económico, social y ambiental durante la vigencia 2013, resultados que ratifican a ESSA como una empresa que continúa por el sendero del crecimiento, la sostenibilidad y la generación de valor compartido con nuestros grupos de interés en armonía con los propósitos superiores del Grupo EPM.

La sostenibilidad, compromiso ineludible empresarial y corporativo, alienta nuestro empeño para conseguir que la Organización opere bajo condiciones armónicas para las generaciones futuras, reconociendo que la sostenibilidad se torna endeble si esta se consigue a costa de la explotación indebida de los recursos naturales, o cuando el accionar de la empresa no genera un mejoramiento en el nivel de vida de los grupos de interés y su entorno, por lo cual en ESSA tenemos como principio que el éxito temprano debe ir de la mano con la prosperidad de largo plazo.

Dentro de los principales objetivos estratégicos hemos definido el crecimiento con Responsabilidad Social Empresarial, con lo cual se busca que nuestra operación y presencia en las diferentes zonas de influencia trasciendan

la orientación a los resultados, procurando el alcance de la excelencia.

2013 fue un año de importantes resultados, gracias al direccionamiento de Núcleo Corporativo del Grupo EPM, a nuestra Junta Directiva, al esfuerzo de directivos y trabajadores, y al decidido compromiso de proveedores y contratistas con los que avanzamos para que en el corto, mediano y largo plazo alcancemos los objetivos propuestos.

En la perspectiva financiera, la Empresa reportó ingresos operacionales por \$732,807 millones, alcanzamos un EBITDA de \$143,980 millones con un margen del 19.65%; la utilidad antes de impuestos llegó a \$92,284 millones y la utilidad neta a \$58,468 millones de pesos.

Producto de la eficiencia alcanzada en la estructura de capital de la Compañía, luego de realizada su escisión que significó una distribución de \$240,000 millones entre los accionistas y del aumento en utilidades, se logró una generación de valor (EVA) de \$10,551 millones, las rentabilidades de su activo y patrimonio alcanzaron en 2013 el 4.37% y el 6.67%, respectivamente. Entregamos como producto de la gestión de 2012 dividendos a nuestros accionistas por \$49,583 millones.

Las inversiones realizadas por la Organización a 31 de diciembre de 2013 alcanzaron los \$53,794 millones y se destacan las ejecutadas a través de las áreas de Subestaciones y Líneas, Ingeniería y Gestión, ADE Sureste y proyecto Buena Energía Para Todos, orientadas a avanzar en la modernización de la infraestructura eléctrica y garantizar la calidad, continuidad y confiabilidad del servicio.

En 2013 se cumplieron todas las obligaciones ante la nación, las entidades territoriales y los organismos de control con el pago de \$61,109 millones entre impuestos, contribuciones y tasas que ayudarán al fortalecimiento del Estado.

El 22 de abril de 2013, Fitch Ratings, confirmó las calificaciones nacionales de la siguiente manera, con perspectiva estable: Largo plazo: AAA y Corto plazo: F1, calificaciones soportadas en el bajo nivel de riesgo del negocio, sólido perfil crediticio, conservadora política de

endeudamiento y adecuada estrategia de inversión enfocada hacia el fortalecimiento de su operación ante crecimientos importantes de demanda, que además incorpora el riesgo de eventuales cambios regulatorios en el sector, cuyo efecto sobre ESSA se percibe limitado y de bajo impacto lo que aumenta la importancia estratégica de ESSA para su matriz, Empresas Públicas de Medellín.

En la perspectiva comercial, los clientes alcanzaron la cifra de 665,310 lo que representó un incremento de 29,133 clientes, equivalente al 5% con respecto al 2012, como resultado de la vinculación de nuevos clientes y la legalización y normalización realizada a través del proyecto Buena Energía para Todos.

Los beneficios generados con la entrada en vigencia a mediados de 2012 de la nueva área de distribución de energía eléctrica ADD-Centro, se reflejaron también en el año 2013 pues ESSA mantuvo una tarifa promedio que cobra a sus clientes en 375 \$/kWh contra 381\$/kWh en el año 2012.

Las ventas de energía de nuestro comercializador durante el 2013 registraron la suma de \$584,427 millones de pesos por 1,566 GWh con un crecimiento del 3.8% con respecto a la vigencia anterior.

Durante este periodo se evidencia una reducción del 12% en el valor de cartera vencida con respecto al año anterior, reflejado en todas las clases de servicio y un aumento en el valor de las financiaciones del 37%; resultados que se logran producto del desarrollo de importantes estrategias de pago.

Logramos avanzar en el proyecto de recuperación de pérdidas de energía, al disminuir el indicador del operador de red del 13.82% en el 2012, al 12.09% en el 2013 con una reducción del 1.73% y la recuperación de 42 GWh de energía acumulada para mejorar la capacidad de inversión, infraestructura y prestación del servicio para los clientes de ESSA.

Entraron en operación proyectos relevantes como la Línea Termobarranca -Puerto Wilches 115/34.5 kV para atender la demanda y garantizar la confiabilidad del servicio en el Magdalena Medio y el sur de Bolívar, con una inversión de \$21,500 millones correspondientes a los aportes del Fondo Nacional de Regalías, la Gobernación de Santander y ESSA.

, la conexión Tisquirama, Los Ángeles y San Roque con una inversión de \$1,053 millones y las subestaciones Puerto Wilches de 20 MVA y Buena Vista de 10 MVA.

También se entregaron al servicio de los usuarios, líneas y redes eléctricas con un incremento del 4.5% con respecto a 2012, transformadores de distribución con un aumento del 3.9% y 10 unidades de transformación de potencia equivalentes a 49.5 MVA que se instalaron en Barbosa, Floridablanca y Cimitarra.

Se presentó a consideración de la UPME el plan de estudio de expansión del STR y conexiones al STN del operador de red donde se contemplan las obras necesarias para atender el crecimiento vegetativo y puntual de la demanda en el periodo 2014 - 2026 y la operación confiable y segura del sistema.

Se inició la primera fase del programa REMOS proyectada con una inversión cercana a los 45 mil millones de pesos para desarrollar a 10 años y se avanzó en el proyecto de Conectividad en 52 subestaciones y en el 30% de las oficinas satelitales incluidas en el alcance del proyecto. Igualmente, en el acuerdo con Azteca Comunicaciones Colombia para la construcción de las últimas millas, se logró la definición de la topología de red y validación con las partes interesadas para dejar todas las oficinas satelitales con conectividad.

En la perspectiva social y ambiental destacamos la ejecución de la estrategia Econavidad 2013 que nos permitió iluminar 15 parques de Bucaramanga y 50 de otros municipios de Santander, la Ecofactura que se imprime en papel ecológico y el Litro de Buena Energía, sistema de energía autosostenible, cuyo piloto se implementó con éxito en 42 viviendas del barrio El Nogal de Bucaramanga.

Se compraron 70 transformadores con aceite vegetal y se instalaron 9,500 metros de cable ecológico en las redes de 13.2 kV y 2,672 medidores de energía prepago que benefician a más de 10,000 personas de comunidades vulnerables.

Igualmente, se firmaron convenios con Panachi, para realizar actividades de siembra y mantenimiento de 1,030 Ceibas Barrigonas y árboles nativos del Cañón del Chicamocha,

7

en vías de extinción; y también, entre ESSA y las alcaldías de 9 municipios se suscribieron convenios para desarrollar el programa ESSA.edu, con el fin de llevar tecnología y educación ambiental a igual número de escuelas rurales, beneficiando 250 niños campesinos.

En electrificación rural se cumplió la meta de llevar el servicio a 4,619 viviendas del sector rural y elevar la cobertura al 89%, como un aporte al progreso y mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades. Con el proyecto Buena Energía para Todos se normalizaron 63,506 usuarios que recibían el servicio de manera irregular.

Se aportaron \$4,000 millones de pesos para el proyecto del Teatro Santander que permitirá hacer realidad el anhelo de recuperar un espacio del patrimonio cultural e histórico de Bucaramanga y brindar acceso a la comunidad en general, con énfasis en la población de escasos recursos y se invirtieron \$816 millones de pesos en el patrocinio de eventos culturales, deportivos y académicos, conforme a los lineamientos del manejo de imagen institucional y la política de RSE.

En la perspectiva humana y de procesos, para atender sus actividades empresariales ESSA cuenta con el compromiso y gestión de 927 trabajadores directos y 1,835 trabajadores de contratistas. Se otorgaron créditos para vivienda a 62 empleados por valor de \$2,340 millones. Se desarrollaron diferentes programas orientados a continuar desarrollando las capacidades de nuestro talento humano tales como la participación en maestrías, especializaciones, diplomados y en general se promovió la participación en cursos, seminarios y congresos, capacitación orientada a mejorar las competencias y fomentar la empleabilidad de 1,649 personas.

Se midió el clima laboral encontrando claras fortalezas en compromiso, claridad y direccionamiento, calidad y orientación

al cliente y adecuación en el cargo, factores que permiten continuar trabajando para lograr el alto desempeño que provienen de personas motivadas y con soporte para el éxito.

Se inició la implementación del diseño y documentación del Sistema de Gestión Integrado bajo los referentes normativos de la NTCGP 1000:2009 y MECI 1000:2005 y MECI 1000:2005 que nos permitirá en el mediano plazo alcanzar nuevamente la Certificación de Calidad.

En la perspectiva de nuestros proveedores se desarrollaron diferentes actividades orientadas a seguir fortaleciendo la consulta y comunicación con este grupo de interés fundamental para el cumplimiento de la misión del negocio. En el marco de esas actividades se realizó el primer encuentro informativo de proveedores y contratistas de bienes y servicios, con la participación de 107 representantes de las diferentes firmas que contratan con la empresa, como una oportunidad para fortalecer vínculos empresariales en un espacio de diálogo y conocer más sobre ESSA.

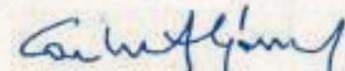
Las realizaciones descritas en este informe, ratifican que ESSA continúa por buen camino gracias al compromiso de sus trabajadores, quienes merecen especial reconocimiento por su apoyo para avanzar por el sendero del crecimiento y la sostenibilidad generando valor compartido con nuestros grupos de interés. Es momento de agradecer también a los proveedores y contratistas con quienes cada día crecemos juntos y a los accionistas por la confianza depositada en nosotros.

Nuestro compromiso es fortalecer cada día nuestra actuación como Grupo Empresarial en el marco de un buen gobierno corporativo, de la adopción de mejores prácticas y operación de manera integrada, que propenda por la excelencia operacional, la cercanía con nuestros clientes y usuarios y contribuya a la construcción de territorios competitivos y sostenibles.



2 PERFIL DEL INFORME


Inés Helena Vélez Pérez
Presidenta Junta Directiva


Carlos Alberto Gómez Gómez
Gerente General



ESSA en un claro compromiso de comunicación y transparencia con sus grupos de interés, presenta este informe de sostenibilidad que cubre el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2013, e incluye los datos generados en el área de prestación del servicio de la Empresa.

Desde el 2011 ESSA reporta, siendo este el tercer informe integrado de sostenibilidad y gestión elaborado con los lineamientos de GRI G3-1, con el propósito de dar cuenta de las iniciativas adelantadas durante el 2013; en los aspectos económico, social y ambiental, así como la continuidad con respecto a proyectos estratégicos y programas desarrollados desde períodos anteriores, los logros obtenidos y los retos para cada uno de ellos. El informe incorpora además las cifras del año inmediatamente anterior, con el fin de cumplir con el Principio de Comparabilidad exigido por GRI.

En la página www.essa.com.co se pueden consultar los informes de los años 2011 y 2012, presentados ante la Asamblea General de Accionistas en marzo de los mismos años.

2.1 Determinación de la materialidad

De acuerdo al Global Reporting Initiative (GRI), el principio de materialidad se refiere a aquellos aspectos e indicadores que reflejan los impactos sociales, ambientales y económicos más significativos de la organización; es el umbral a partir del cual un aspecto o indicador pasa a ser lo suficientemente importante como para ser incluido en el informe de sostenibilidad.

En consecuencia, los indicadores reportados se definieron teniendo en cuenta este principio y se incluyeron los indicadores determinados como materiales del protocolo de energía, por ser ESSA una empresa de este sector.





Grupo **epm**[®]



3

PERFIL DE ESSA

ESSA es una empresa de capital mixto, filial del Grupo Empresarial EPM, dedicada a la prestación del servicio público de energía y a la generación, transmisión, distribución, comercialización de energía y actividades conexas, en 87 municipios de Santander, dos municipios de Bolívar, cuatro de Cesar y uno de Norte de Santander.

Sus productos y servicios están dirigidos a todos los estratos residenciales; a los sectores comercial, industrial, oficial y alumbrado público.

ESSA cuenta con una sede principal en Bucaramanga en la carrera 19 N° 24-56 y con 80 oficinas de atención al cliente distribuidas en las zonas donde opera, ubicadas por municipios, así:



Zona	Oficina			Total
	Satelital	Estacionaria	Principal	
Barrancabermeja	9	4	1	14
Barbosa	9	4	1	14
Bucaramanga	11	6	1	18
Málaga	2	7	1	10
San Gil	3	9	1	13
Socorro	3	7	1	11
Total	37	37	6	80

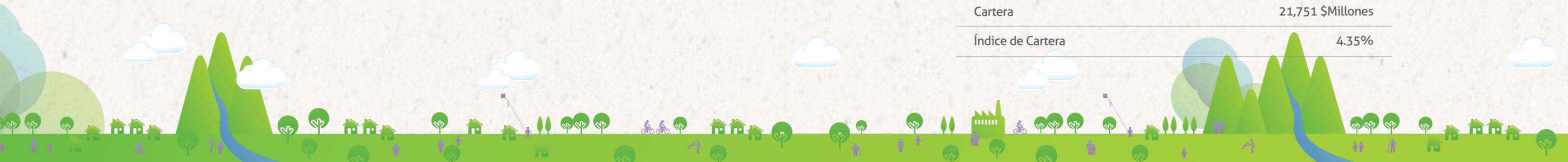
3.1 ESSA en cifras

Información financiera

Descripción	Cifra
Ingresos operacionales	732,807 \$Millones
Utilidad operacional antes de impuestos	92,285 \$Millones
Utilidad neta	58,468 \$Millones
EBITDA	143,980 \$Millones
Margen EBITDA	19,65%
Activos totales	1,338,590 \$Millones
Rentabilidad del activo	4.37%
Rentabilidad patrimonio	6.67%
EVA	10,551 \$Millones
Endeudamiento Total	34.49%
Transferencias de recursos a accionistas	49,583 \$Millones

Información comercial

Descripción	Cifra
Cientes total	665,310
Cientes residenciales	594,357
Oficinas	80
Energía vendida MR	1,566 GWh
Energía vendida MNR	89 GWh
Ventas de energía MR y MNR	584,427 \$Millones
Energía comprada MR	1,875 GWh
Energía comprada MNR	96 GWh
Tarifa media anual	374.4 \$
Cartera	21,751 \$Millones
Índice de Cartera	4.35%



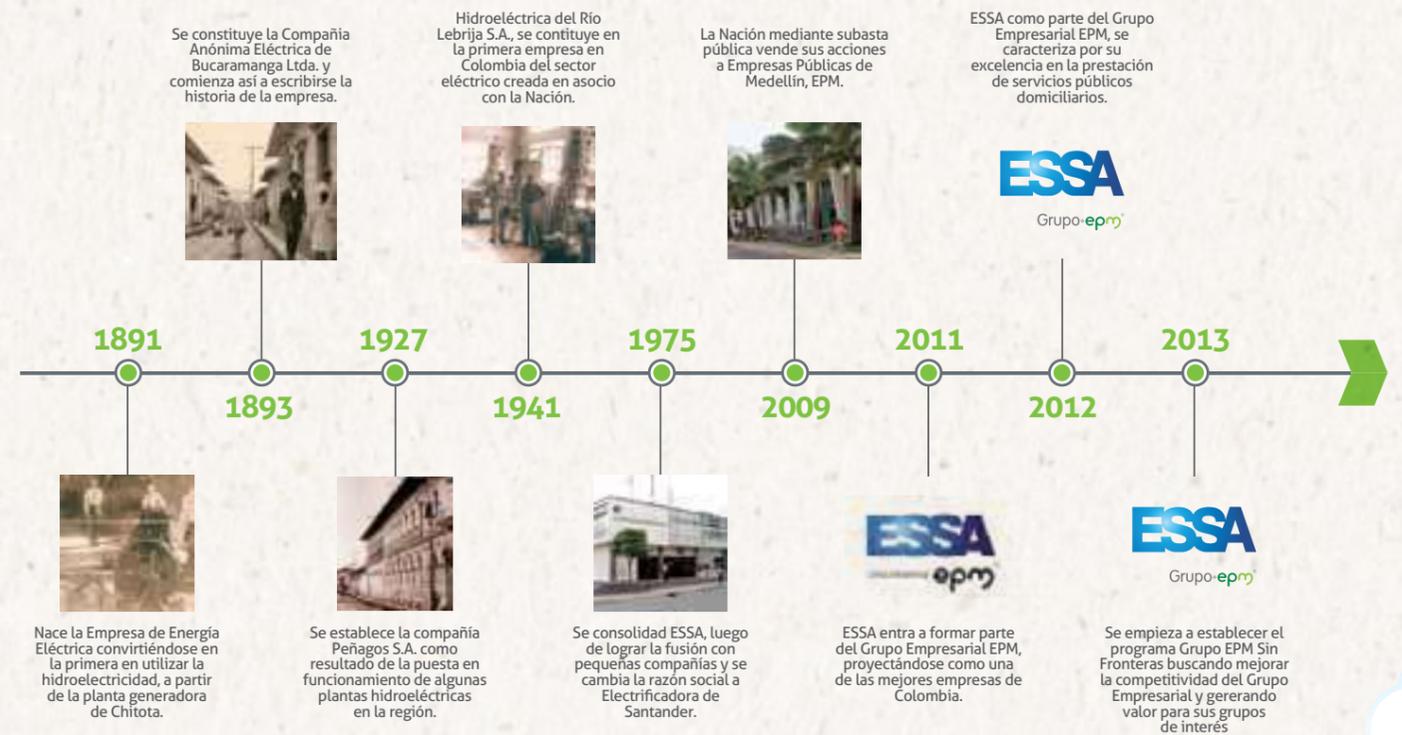
Información gestión humana

Descripción	Cifra
Trabajadores directos	927
Trabajadores de contratistas	1,835

Información técnica

Descripción	Cifra
Líneas Sistema de Trasmisión Nacional STN	242 Km
Líneas Sistema de Trasmisión Regional STR	539 Km
Líneas Sistema de Distribución Local SDL	45,516 Km
Subestaciones STN	4
Subestaciones STR	11
Subestaciones SDL	61
Capacidad transformadores STN 230–115kV	630 MVA
Capacidad transformadores STR 115-34,5kV	727.3 MVA
Capacidad transformadores SDL 34,5-13,8 kV	625.4 MVA
Capacidad transformadores SDL 13,8kV-220 V	1,478.26 MVA
Transformadores de distribución STN	5
Transformadores de distribución STR	21
Transformadores de distribución SDL	2,818
Índice transformadores fallados	3.59%
Indicador de pérdidas de energía del distribuidor	12.09%
Indicador de pérdidas de energía del comercializador	14.36%
Cobertura urbana	99.55%
Cobertura rural	89.00%
Inversión en infraestructura eléctrica	52,507 \$Millones
Capacidad generación	112.2 MW
Disponibilidad térmica	99.12 %
Disponibilidad hidráulica	66.3 %
Demanda máxima día	463 MVA
Día de máxima demanda	11 de diciembre de 2013

3.2 Historia



3.3 Evolución de la marca



3.4 ESSA apoya el Pacto Global

Durante la actual vigencia ESSA adhirió al Pacto Global de las Naciones Unidas, manifestando su decisión voluntaria de cumplir con los diez principios en materia de Derechos Humanos, Medio Ambiente, Derechos Laborales y Lucha contra la corrupción.

Principios del Pacto Global

Materia	Principio
DERECHOS HUMANOS	1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.
	2. No ser cómplice de abusos de los derechos humanos.
ÁMBITO LABORAL	3. Apoyar los principios de la libertad de asociación sindical y el derecho a la negociación colectiva.
	4. Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio.
	5. Abolir cualquier forma de trabajo infantil.
	6. Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.
MEDIO AMBIENTE	7. Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales.
	8. Promover mayor responsabilidad medioambiental.
	9. Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medio ambiente.
ANTI CORRUPCIÓN	10. Las empresas deberán trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y criminalidad.

18

3.5 Clientes

A diciembre de 2013, ESSA atiende 665,310 clientes que comparados con los 636,177 clientes atendidos en 2012 muestra un incremento del 4.58%.

Distribución de cliente por tipo de usuario

La distribución de clientes por tipo de usuario se muestra en la gráfica en donde los usuarios residenciales representan el 89.33% del total de clientes, seguidos por los comerciales con un porcentaje de 8.6%.



Con respecto a los clientes residenciales distribuidos por estratos, la mayor cantidad se concentra en el estrato 2 con un porcentaje de 41.4% como se muestra en la gráfica:

Distribución de cliente por tipo de usuario residencial



19

Mercado no regulado:

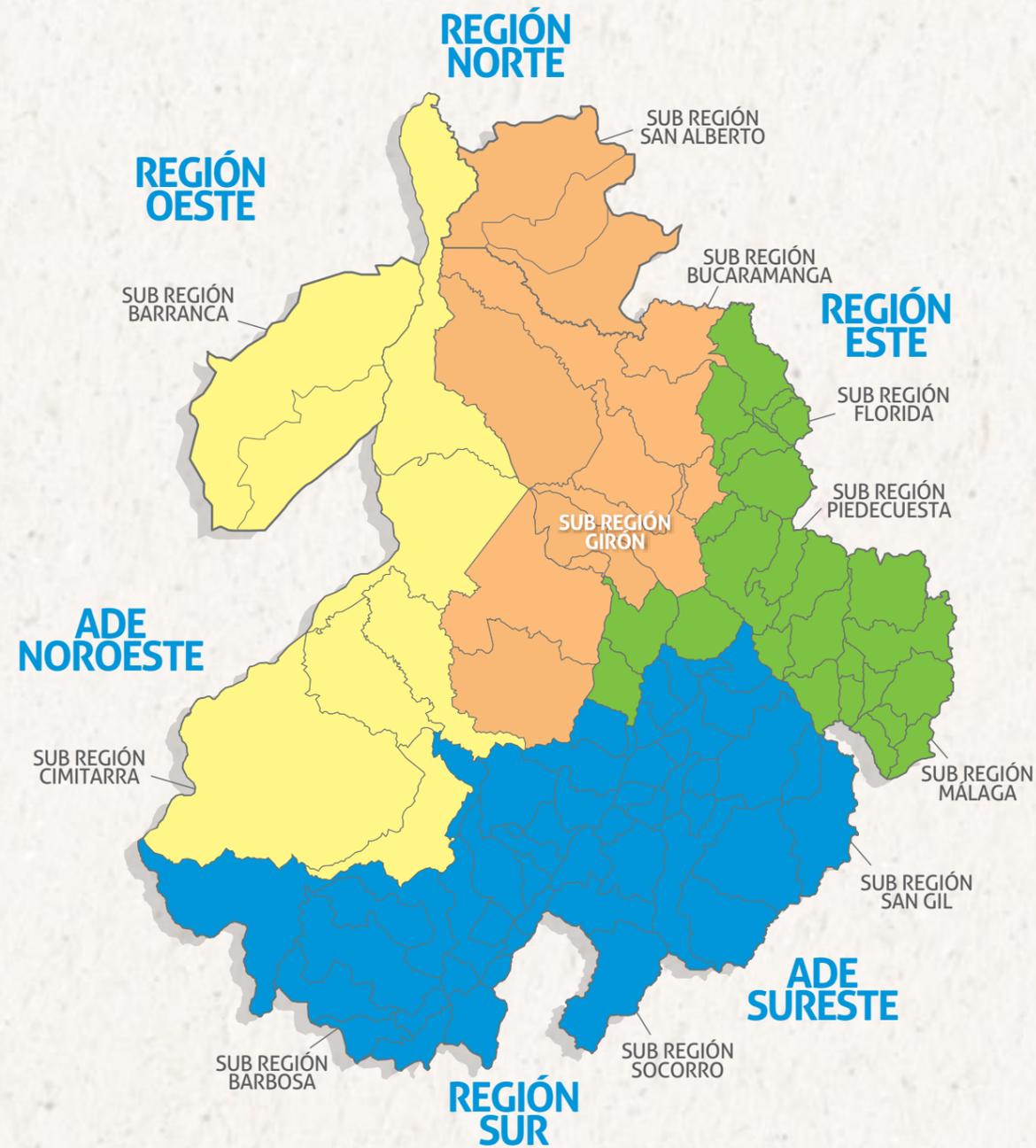
En esta vigencia ESSA enfocó las acciones para la gestión del mercado no regulado en la atención personalizada y en el desarrollo de la actividad denominada "Café de energía" para el mejoramiento de los indicadores de resultado.

Esta última es una actividad orientada a la generación de valor agregado a los usuarios no regulados, durante la cual se tratan temas de interés general, tales como mercado de energía, situación tarifaria, entre otras.

Con la atención personalizada y de acuerdo al proceso de negociación de energía con EPM Generador, se logró el mantenimiento de estos usuarios dentro del mercado no regulado de ESSA, toda vez que sus contratos llegaban a vencimiento en el mes de diciembre de 2013.

El número de clientes en el mercado no regulado es de 50. Se mantuvieron ventas en promedio de 7 GWh mensuales, con ingresos que alcanzaron los 24,000 millones de pesos en 2013.

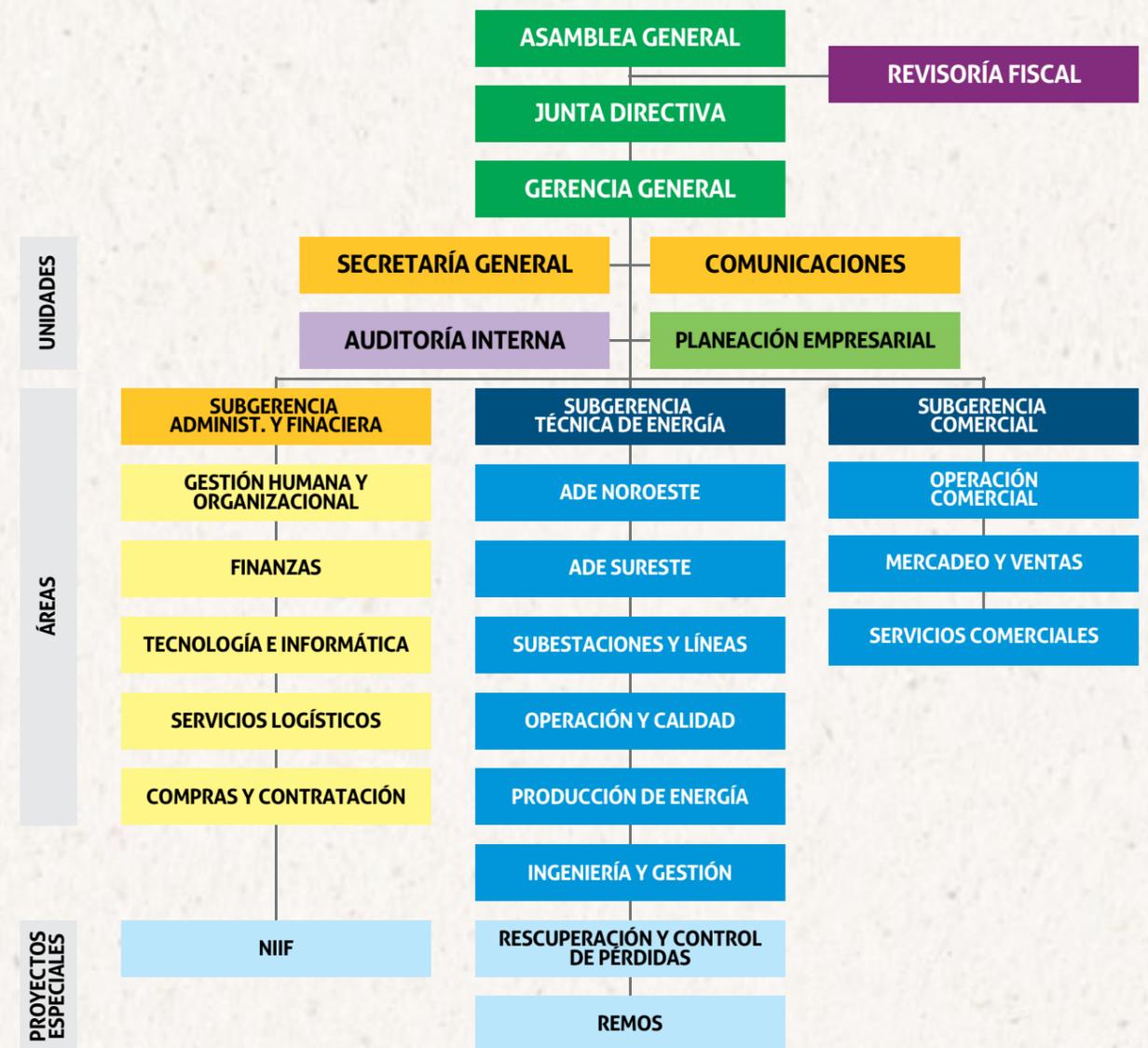
3.6 Áreas de distribución



Para la operación técnica, ESSA divide su zona de influencia en dos áreas de distribución de energía con regiones y subregiones, ADE Noroeste y ADE Sureste, lo cual le permite optimizar la operación del negocio en cuanto a cobertura, mantenimiento, control y seguimiento.

3.7 Estructura administrativa

La estructura administrativa está compuesta por niveles jerárquicos, buscando facilitar el desarrollo de la estrategia empresarial y el liderazgo de las actividades de los procesos, a través de la coordinación de las unidades y áreas, con el fin de apoyar la gestión de ESSA para el logro los objetivos corporativos.



3.8 Composición accionaria

A 31 de diciembre la composición accionaria de ESSA contempla 15,229,310,543 acciones, de las cuales el 73.77% corresponden a EPM Inversiones S.A., seguido por el Departamento de Santander con un 22.48% de participación.

Accionistas	Acciones	Participación%
EPM Inversiones S.A.	11,234,852,204	73.77%
Departamento de Santander	3,423,186,802	22.48%
Municipio de Bucaramanga	417,730,860	2.74%
Inversionistas minoritarios	59,633,993	0.39%
Otros municipios	52,682,000	0.35%
Empresas Públicas de Medellín	41,224,684	0.27%
Total	15,229,310,543	100.00%

3.9 Políticas

3.9.1 Política de Responsabilidad Social Empresarial RSE

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 socialmente responsable tiene un fundamento ético, a partir del reconocimiento de los impactos que sus decisiones tienen sobre los grupos de interés; y se gestionará desde el quehacer diario de la Empresa y de las personas que la conforman.

3.9.2 Política Ambiental

El Grupo Empresarial EPM, como prestador de servicios públicos relacionados con energía, agua potable, saneamiento básico telecomunicaciones, es consecuente de su interdependencia con el ambiente, por lo tanto, realiza una gestión ambiental integral de manera proactiva, con criterios de competitividad empresarial y sostenibilidad ambiental, económica y social.

3.9.3 Política de Comunicaciones

La comunicación del Grupo EPM 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, para contribuir a la sostenibilidad y al desarrollo de la estrategia del Grupo EPM.

3.9.4 Política de Cartera

Tiene como objetivo establecer medidas que procuren obtener liquidez para ESSA mediante la gestión ágil, eficaz, eficiente y oportuna del recaudo de las obligaciones a su favor, generadas por consumo de energía eléctrica o servicios conexos, dando cumplimiento a los objetivos trazados en el indicador de cartera establecido en el Cuadro de Mando Integral CMI.

3.9.5 Política Financiera

ESSA 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.

3.9.6 Política del Sistema Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Para la Electrificadora de Santander S.A. ESP es fundamental conservar, mejorar y promover la salud física y mental de todos sus trabajadores, mediante la aplicación de técnicas y acciones de identificación, evaluación, prevención y control de los riesgos ocupacionales y mantenimiento de ambientes de trabajo seguros, incluyendo la prevención y atención de eventos mediante planes de emergencia, y la responsabilidad social y medio ambiental.

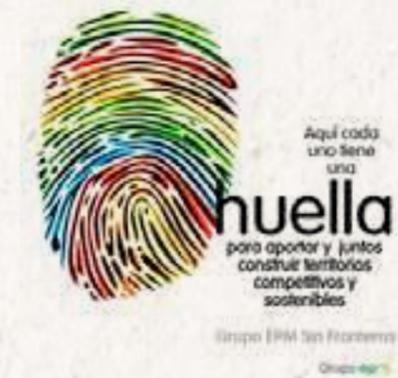
Las políticas completas con sus lineamientos pueden ser consultadas en la página www.essa.com.co

3.10 Cambios significativos

3.10.1. Programa Grupo EPM sin Fronteras

El Programa Grupo EPM Sin Fronteras surge como una estrategia empresarial para enfrentar un nuevo contexto interno y externo que reta a las empresas del Grupo ante una globalidad cambiante, volátil, compleja, estructuralmente diferente y frente a la cual se busca fortalecer la planificación y el talento humano para asumir los retos de un entorno en el cual se propone compartir valor desde conceptos claves de competitividad y sostenibilidad.

El Programa pretende abordar los diferentes componentes de la arquitectura empresarial: organización (estructura), gobierno, procesos y herramientas; pero sin duda este proceso es más que una estructura; implica para los seres humanos que hacen parte de este Grupo Empresarial una transformación y un cambio, una manera diferente de hacer las cosas, soportadas en el talento humano que es quien hará realidad los propósitos corporativos.



Tiene un profundo sentido en este contexto mirar la alegoría de la huella, que desde el Programa Grupo EPM sin Fronteras ha acompañado las comunicaciones y que representa la individualidad porque la huella es única, pero se vuelve multicolor cuando encuentra la impronta que entre todas las empresas del Grupo Empresarial se va poniendo para representar esa nueva manera de interactuar, de aprovechar lo mejor de cada uno en este proceso de consolidación como Grupo Empresarial.

El Programa busca mejorar el gobierno y la competitividad del Grupo para beneficiar a los diferentes grupos de interés, fortaleciendo la cultura y los valores, adoptando una visión de Grupo, organizándose por negocio, operando de manera integrada, apoyando el desarrollo de capacidades, mejorando la comunicación y asociando desarrollo profesional y compensación al desempeño.

El propósito es construir territorios sostenibles y competitivos, ofrecer tarifas competitivas, aumentar la contribución a todos los grupos de interés, liberar más capital para inversión en negocios coherentes con la estrategia y generar capacidades claves para el crecimiento del Grupo.

3.10.2. Escisión - ESSA Capital

Con el objetivo de optimizar su estructura financiera y propiciar el retorno de la inversión realizada por los socios, la asamblea extraordinaria de accionistas aprobó realizar la escisión de ESSA, proceso en el cual los accionistas de la sociedad beneficiaria serían los mismos que tenía la Sociedad Escidente adquiriendo la misma proporción en el capital suscrito que tenían y mantienen en ESSA.

Surtidos los trámites ante la Superintendencia de Sociedades y en razón de la autorización impartida por el organismo de vigilancia, ESSA procedió a elevar a escritura pública la creación de la nueva sociedad y a protocolizar dicho instrumento en la Cámara de Comercio de Bucaramanga, quedando registrada ESSA Capital el día 8 de marzo de 2013.

En este mismo mes, ESSA transfirió la suma de 240,000 millones de pesos a ESSA Capital, dinero proveniente de crédito bancario y de recursos de caja de la Compañía. En julio de 2013 ESSA Capital reintegró a ESSA la suma de 2,621 millones de pesos por reembolso de gastos incurridos durante la escisión.

3.11. Premios y distinciones

Premio a la Responsabilidad Social Empresarial recibió ESSA por parte de la Federación Nacional de Comerciantes seccional Santander, FENALCO, en el marco de La Noche de los Mejores que reunió cerca de mil empresarios de la región, en el auditorio mayor de la Universidad Autónoma de Bucaramanga el 28 de noviembre de 2013.



4

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO



4.1 Alienación estratégica con el Grupo Empresarial

ESSA tiene como filosofía obtener excelencia operativa y comercial, con el enfoque en el cliente para lograr la máxima satisfacción y asegurar la fidelización, además de promover e implementar el mayor número de sinergias con el Grupo EPM y aprovechar su infraestructura actual y futura para prestar servicios de valor agregado.

Para la unidad de propósito, el Grupo EPM cuenta con la definición única de la estrategia corporativa y la orientación del crecimiento de Grupo que ha sido acogida por todas sus filiales, incluida ESSA.

Consecuente con las declaraciones anteriores, los siguientes son los elementos que fueron acogidos por ESSA en su direccionamiento estratégico:

4.1.1 Propósito empresarial del Grupo EPM

El propósito empresarial del Grupo es la SOSTENIBILIDAD, declarada como la vocación de permanencia del Grupo EPM a largo plazo y su actuación en relación con sus grupos de interés a través de un desempeño que equilibre los resultados financieros, económicos, sociales y ambientales y favorezca el desarrollo con equidad en una relación de beneficio mutuo en las sociedades donde actúa. La sostenibilidad del Grupo EPM solo es posible en la medida que los territorios donde actúe sean sostenibles y en esta vía, todas sus iniciativas apuntan a desarrollar los territorios del futuro con una mirada integral para hacerlos viables y competitivos.

4.1.2 Territorios sostenibles

El Grupo EPM propicia el desarrollo de territorios sostenibles con equidad, con una mirada integral a partir de las siguientes dimensiones:



4.1.3 Misión

“Somos un Grupo Empresarial multilativo, de origen colombiano y naturaleza pública, que genera bienestar y desarrollo con equidad en los entornos donde participa, mediante la prestación responsable e integral de soluciones en electricidad y gas, agua, aseo y tecnología de la información y las comunicaciones – TIC”.

4.1.4 Visión

“En el 2022 el Grupo Empresarial EPM habrá logrado posicionarse entre las 50 primeras multilatinas por ingresos, con énfasis en Colombia, Centroamérica, Brasil, Chile, Perú y México, siendo referente en excelencia operativa, reputación y transparencia; ofreciendo a los clientes y al mercado un portafolio integral de soluciones competitivas en electricidad y gas, agua, aseo y tecnología de la información y las comunicaciones – TIC, fundamentadas en prácticas socialmente responsables con todos los grupos de interés”.

4.1.5 Valores

Los valores establecidos por el Grupo EPM son los siguientes:

- Transparencia.
- Responsabilidad.
- Innovación.
- Compromiso.
- Calidez.
- Confiabilidad.

4.1.6 Estrategia

Para el cumplimiento de este propósito, el Grupo define como estrategia, el CRECIMIENTO con RSE, en clientes, mercados, productos y servicios, a través del impulso de la productividad de sus negocios, de tal manera que el rendimiento de sus inversiones genere los recursos necesarios para su desarrollo empresarial, garantizando el cumplimiento de las expectativas de sus dueños, buscando un equilibrio entre los resultados financieros, económicos, sociales y ambientales, contribuyendo así a la sostenibilidad empresa-sociedad-medio ambiente.





4.1.7 Fórmula para Ganar

La Fórmula para Ganar es la combinación de los factores claves de éxito que se deben lograr para desarrollar la estrategia; contiene los principales focos de gestión.

El Grupo Empresarial EPM, dada su posición de liderazgo como prestador de servicios en Colombia, Centroamérica y Suramérica, crea un valor superior a sus grupos de interés:

- Actuando como Grupo Empresarial, con unidad de propósito y dirección, en un contexto de diversidad.
- Siendo un proveedor integral de soluciones a sus clientes en energía, agua, aseo y tecnologías de la información y las comunicaciones -TIC.
- Creciendo en negocios y mercados en sectores coherentes con sus capacidades organizacionales.
- Desarrollando integralmente el talento humano, con énfasis en el desarrollo del liderazgo.
- Incrementando la productividad como palanca de competitividad de sus negocios, fortaleciendo sus capacidades organizacionales, con énfasis en

rentabilizar operaciones, captura de sinergias y desarrollo de proyectos.

- Convirtiendo la investigación, desarrollo, innovación y el emprendimiento en una fuente de ventaja competitiva, o fortaleciendo prácticas de transparencia y de respeto por el manejo de recursos públicos.
- Siendo un actor relevante para el Estado en el diseño de propuestas regulatorias para el incremento de la competitividad de los sectores donde actúa.
- Desarrollando relaciones de confianza.

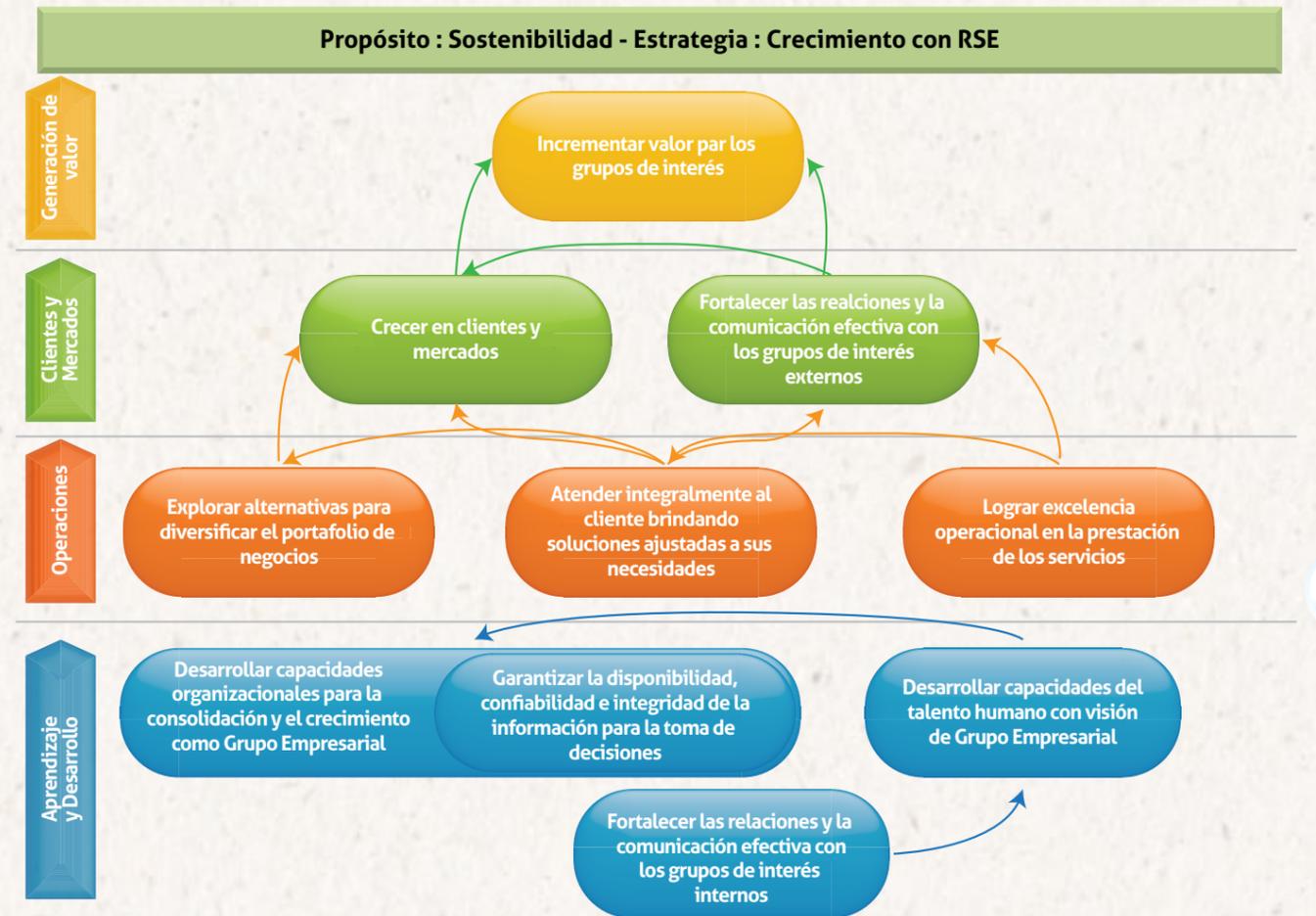
4.1.8 MEGA

La meta estratégica, grande y ambiciosa constituye un elemento motivador para la focalización de esfuerzos que permitirán alcanzar la visión y el propósito del Grupo EPM.

En el año 2022 el Grupo EPM alcanzará, con criterios de competitividad responsable, ingresos de US\$16,000 millones, con un EBITDA de al menos US\$5,500 millones con rentabilidad socio-económica y financiera, esta última, superior al costo de capital.

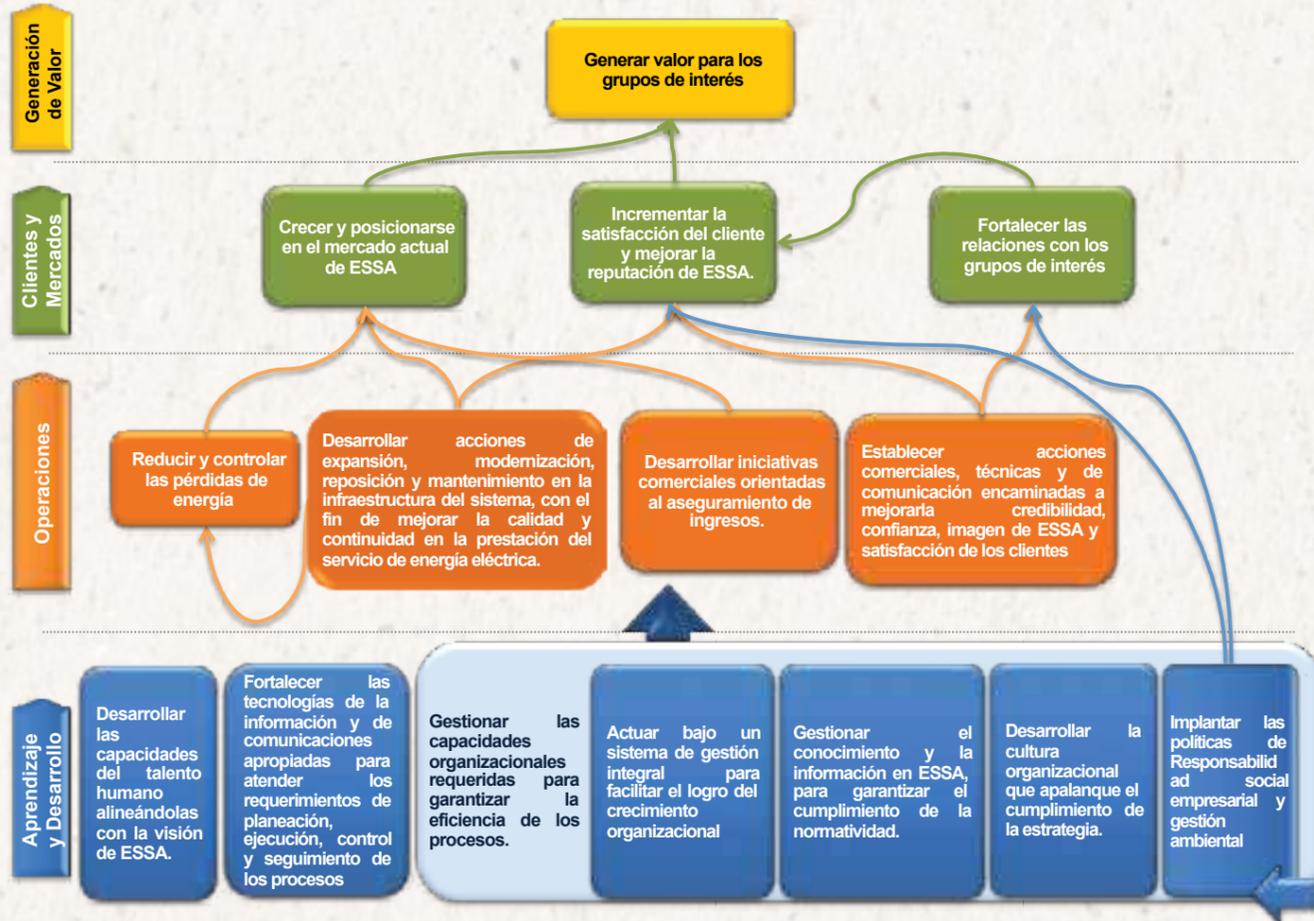
4.1.9 Mapa de objetivos estratégicos de Grupo EPM

El mapa estratégico de Grupo EPM resume e integra el direccionamiento estratégico a través de la definición de un conjunto de objetivos presentados en un marco de relaciones de causalidad entre dimensiones de acción y de resultado.



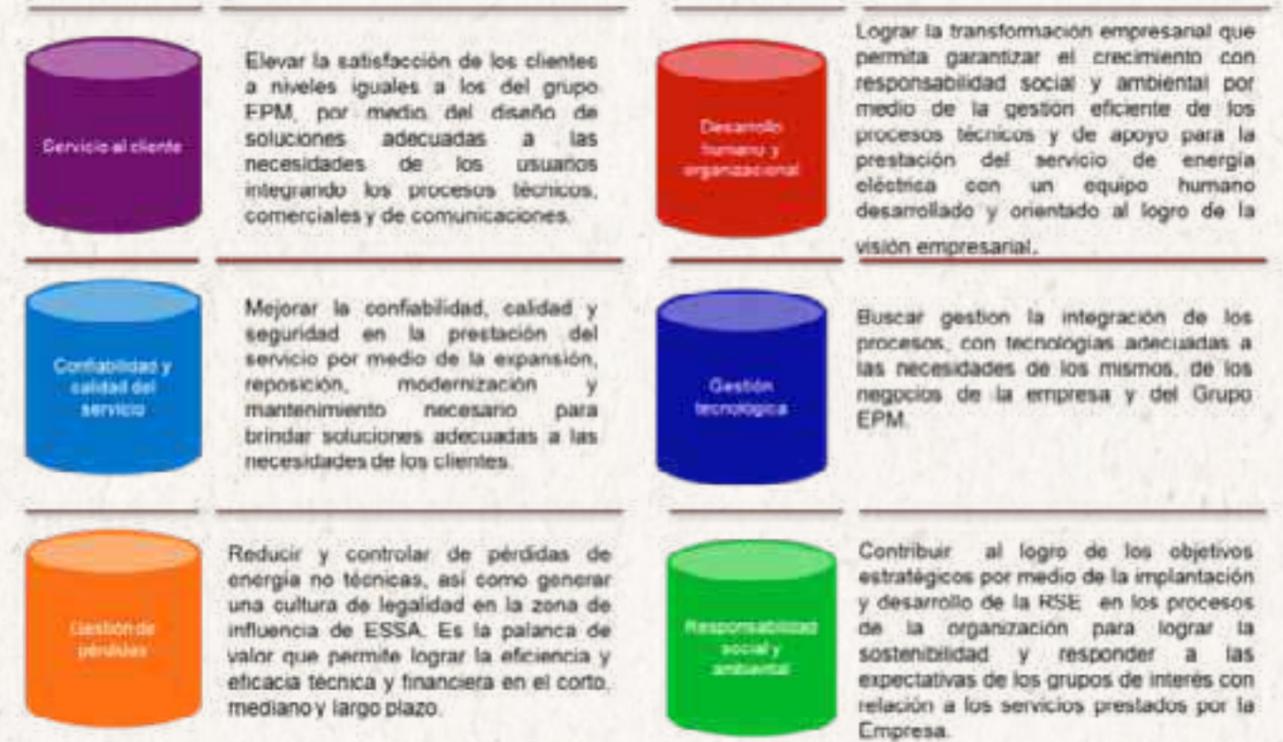
4.1.10 Mapa de objetivos estratégicos de ESSA

A partir del mapa del Grupo EPM, ESSA presenta su mapa de objetivos estratégicos ajustado al escenario actual y prospectivo, alineado con el direccionamiento del Grupo Empresarial EPM:



4.1.11 Palancas de valor

ESSA en su direccionamiento establece seis ejes estratégicos como palancas de valor, en los cuales decide focalizar sus esfuerzos, así:



ESSA
siempre adelante

Grupo **epm**



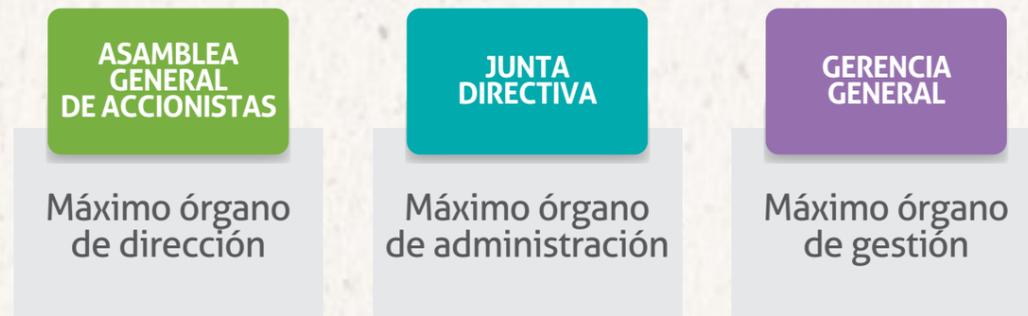
5

GOBIERNO Y GRUPOS DE INTERÉS

5.1 Estructura de Gobierno

ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A. ESP, ESSA, es una empresa de servicios públicos mixta, de nacionalidad colombiana, constituida como sociedad anónima, sometida al régimen general de los servicios públicos domiciliarios y a las normas especiales que rigen el sector eléctrico.

En ESSA, la Asamblea General de Accionistas se ha instituido como máximo órgano de dirección, la Junta Directiva como máximo órgano de administración y la Gerencia General, como máximo órgano de gestión.



Dentro de dicha estructura han sido creados los comités de auditoría y de forma accidental, el comité técnico operativo de seguimiento y apoyo a la gestión.

La elección de los miembros de Junta Directiva de ESSA se hace en la Asamblea General de Accionistas de la forma prevista en los estatutos sociales y en la Ley, teniendo en cuenta las características y el perfil de los candidatos propuestos, garantizando que este se ajuste a las necesidades del momento estructural y coyuntural de la Entidad, utilizando los siguientes criterios:

- Principios generales.
- Altas calidades morales y éticas.
- Formación profesional.
- Conocimiento técnico del negocio.
- Formación financiera.
- Formación contable y administrativa.
- Formación jurídica.
- Potencial de apoyo comercial.
- Independencia.
- Disponibilidad.
- Representatividad regional.
- Otras juntas directivas.
- Restricciones.

5.2 Composición de la Junta Directiva

En la actualidad y conforme a la designación efectuada en la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas de fecha 08 de noviembre de 2013, la Junta Directiva de ESSA se encuentra conformada de la siguiente manera:

Principales	Suplentes
Vicepresidente Transmisión y Distribución Grupo EPM Inés Helena Vélez Pérez	Gerente Transmisión y Distribución de Energía Región Antioquia Juan Carlos Duque Ossa
Vicepresidente comercial Grupo EPM María Isabel Jaramillo Fernández	Gerente Comercial Transmisión y Distribución de Energía Juan Rafael López Foronda
Gerente de Gestión Financiera, Negocios e Inversiones Grupo EPM Claudia María Ángel Agudelo	Director Operación Calidad Transmisión y Distribución de Energía Carlos Mario Jaramillo Duque
Externo Federico Alejandro Arango Toro	
Gobernador de Santander Richard Alfonso Aguilar Villa	Sergio Isnardo Muñoz Villarreal



En la Junta Directiva solo uno de sus miembros principales ejerce su profesión libremente y no se encuentra vinculado laboralmente con ninguna entidad y su actual presidenta no ocupa ningún cargo ejecutivo dentro de la dirección de la organización.

Los procedimientos para evitar conflictos de interés los establece el Código de Ética y Buen Gobierno Corporativo. El Código aclara cuál es la conducta del administrador en caso de actos de competencia o conflictos de interés, los medios de resolución de conflictos, la intervención de la Asamblea General de ESSA, los mecanismos de resolución en caso de conflictos de interés entre accionistas y miembros de la Junta Directiva, administradores o altos trabajadores y conflictos de interés entre accionistas mayoritarios y accionistas minoritarios.

5.3 Buenas prácticas organizacionales

El sistema de Control Interno de ESSA se ha venido fortaleciendo buscando brindar seguridad y confianza a la administración y a los grupos de interés de la Compañía.

A continuación se presentan algunas acciones desarrolladas que han contribuido a la mejora de las prácticas organizacionales:

- La Unidad de Auditoría Interna orientó su trabajo en la definición de unidades auditables con base en el análisis de sus riesgos. El objetivo era que los trabajos estuviesen encaminados a determinar el nivel de riesgo en los procesos y la evaluación de los controles claves, dando mayor relevancia a la recomendación, buscando que las acciones de mejora atacaran la causa raíz; para tal fin, se realizaron 25 auditorías a los diferentes macroprocesos definidos en el mapa de procesos de ESSA y se atendieron solicitudes de la Junta Directiva, la Gerencia General y otras áreas de la Empresa para evaluar procesos específicos o verificar denuncias recibidas.
- Se realizaron actividades como seguimientos a compromisos de los comités de ESSA, registros de auditoría de los diferentes sistemas de información, grupos primarios, y planes de mejoramiento de auditorías externas e internas, cuyo objetivo fundamental fue el fortalecimiento de la capacidad de la organización para lograr sus estrategias y reducir el impacto de posibles eventos que pongan en riesgo la adecuada ejecución de los procesos.
- Campaña “Yo controlo”, con la cual se pretendía que cada colaborador asimilara la necesidad de considerar el control como un elemento inherente e intrínseco a sus responsabilidades, acciones, decisiones, tareas y actuaciones, tanto en lo laboral como en lo personal.

Además, se realizaron sensibilizaciones al personal nuevo y antiguo, así como a los directivos, en temas relacionados con los roles y funciones de la Unidad de Auditoría Interna.

- Se atendieron requerimientos de los diferentes entes externos de control, como la Auditoría Externa de Gestión y Resultados, Transparencia por Colombia y la Revisoría Fiscal. Así mismo, se acompañó el proceso auditor de la Contraloría General de Medellín – CGM, cuyo resultado fue el fenecimiento de la cuenta sin ninguna salvedad para la vigencia 2012.
- Evaluar factores como la visibilidad, la institucionalidad y el Gobierno Corporativo, favorece la transparencia y propende por el control de los riesgos de corrupción; por tal razón en el año 2013, ESSA participa por quinta vez en la medición del nivel de transparencia que realiza la Corporación Transparencia por Colombia, obteniendo un resultado de 76 puntos sobre 100, 12 puntos por encima de la calificación obtenida en 2012, lo cual evidencia la labor que desarrolla la Empresa para mejorar y fortalecer el relacionamiento con sus grupos de interés.
- A través del proyecto Brújula se han revisado y actualizado los procesos, procedimientos, instructivos y se definieron los riesgos para cada proceso.

5.4 Normativa

Los Códigos de Ética y Conducta Empresarial y de Buen Gobierno Corporativo, así como el Manual de Transparencia en el ejercicio empresarial tienen como propósito orientar el comportamiento y el desarrollo personal y profesional de los trabajadores de ESSA, y pueden ser consultados en la intranet de la Entidad.

5.5 Asociaciones a las que pertenece ESSA



Comité Asesor de Comercialización



Universidad Empresa Estado Santander



ASOCODIS
Asociación Colombiana de Distribuidores de Energía Eléctrica



Comité Colombiano de la CIER (Comisión de Integración Energética Regional)



Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones



Centro de Investigación y Desarrollo Tecnológico del Sector Eléctrico



Comité Colombiano de la CIER (Comisión de Integración Energética Regional)

5.6 Relacionamiento con grupos de interés

El relacionamiento de ESSA con sus grupos de interés es uno de los aspectos constitutivos de la Responsabilidad Social Empresarial.

La Empresa entiende que debe garantizar el relacionamiento con sus grupos a través del diálogo, evitando posturas unilaterales entre las partes que conlleven a un relacionamiento de carácter transaccional. ESSA busca crecer de manera

sostenible por la vía de las relaciones de mutuo beneficio con sus grupos de interés, generando compromisos bilaterales.

Los siete grupos de interés aprobados en el 2012 continúan vigentes para ESSA y el relacionamiento se realiza a través de los siguientes canales de comunicación, en cada caso:



6

GESTIÓN ECONÓMICA

6.1. Aspectos financieros

6.1.1. Indicadores financieros

6.1.1.1. Ingresos

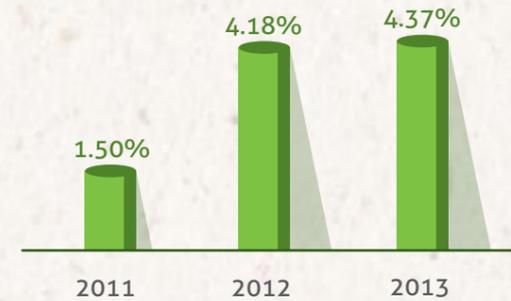
El crecimiento que se muestra en los ingresos operacionales entre 2011 y 2013, es resultado del crecimiento en el número de usuarios atendidos, cantidad de energía comercializada e inversiones en el proyecto Buena Energía para Todos e infraestructura eléctrica.



6.1.1.3. ROA-ROE

Producto de la eficiencia alcanzada en la estructura de capital de la Compañía, luego de realizada su escisión y del aumento en utilidades, las rentabilidades de sus activos y del patrimonio alcanzan en 2013 el 4.37% y el 6.67%, respectivamente.

ROA



ROE



6.1.1.2. EBITDA

El EBITDA representa la generación de caja para atender compromisos de impuestos, servicio a la deuda, incremento de capital de trabajo, reposición de activos y reparto de dividendos.



6.1.2 Gestión Cartera

6.1.2.1 Índice de cartera

Durante el año 2013 se evidencia una reducción del 12% en el valor de cartera vencida con respecto a la vigencia anterior, reflejado en todas las clases de servicio y un aumento en el valor de las financiaciones del 37%; estos resultados se logran producto del desarrollo de las estrategias implementadas durante el año, tales como:

- Consolidación de la estrategia de financiación PACTO, mediante el aliado estratégico para la gestión de la cartera en el Magdalena Medio.
- Estrategia de cobro personalizado "TOP 100".
- Gestión de cobro jurídico a las entidades no susceptibles de suspensión.
- Negociación de cuentas oficiales con los municipios.
- Depuración y aplicación de la política de castigo de cartera.
- Estrategia de brigadas de atención integral a clientes.
- Implementación del esquema de facturación prepago.

Cartera total

Concepto	dic-13	dic-12	% Variación	% Participación
Corriente	18,521	17,141	8%	27%
Vencida	21,751	24,668	-12%	32%
Jurídica	12,269	11,745	4%	18%
Reclamaciones	2,374	2,106	13%	4%
Financiaciones	12,797	9,344	37%	19%
Total	67,712	65,004	4%	100%

Análisis sobre ventas

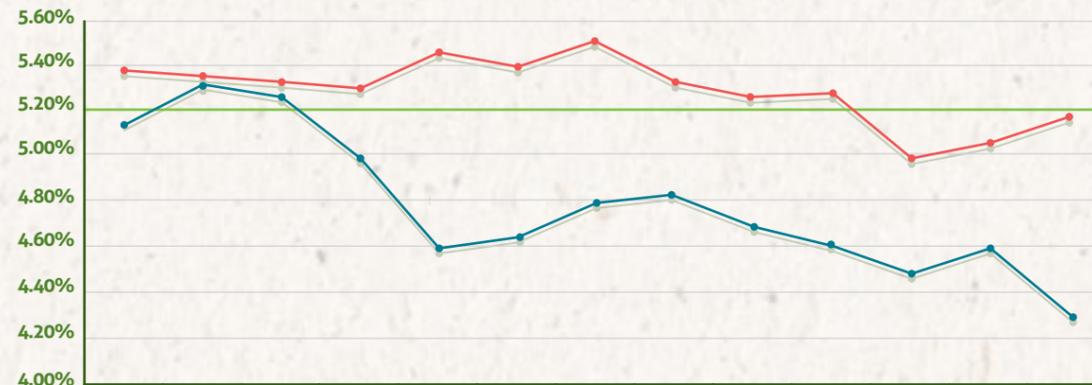
Concepto	dic-13	dic-12	% Variación	% Participación
Venta año corrido	499,612	476,309	5%	
Índice de cartera vencida	4.35	5.18	-16%	

Por clase de servicio

Concepto	dic-13	dic-12	% Variación	% Participación
Oficial	1,956	2,143	-9%	9%
No residencial	5,166	6,113	-15%	24%
Residencial	14,629	16,412	-11%	67%
Total	21,751	24,668	-12%	100%

La reducción en la cartera vencida en \$2,917 millones, el aumento de las financiaciones en \$3,453 millones y el aumento en las ventas en un 5%, son inversamente proporcionales a los indicadores de cartera así:

6.1.2.1 Índice de cartera

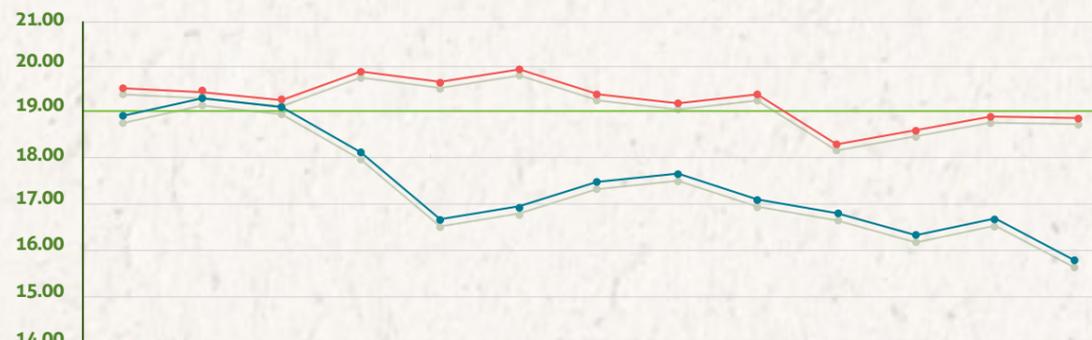


	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
— Índice de Cartera 2013	5.18%	5.31%	5.24%	4.98%	4.58%	4.64%	4.78%	4.81%	4.67%	4.60%	4.48%	4.59%	4.35%
— Índice de Cartera 2012	5.37%	5.35%	5.32%	5.28%	5.44%	5.39%	5.46%	5.31%	5.26%	5.28%	4.97%	5.09%	5.18%
— Meta 2013	5.21%	5.21%	5.21%	5.21%	5.21%	5.21%	5.21%	5.21%	5.21%	5.21%	5.21%	5.21%	5.21%

Índice de cartera: se logró superar la meta en 0.86 puntos porcentuales (16%)

6.1.2.2 Rotación de cartera

Se logró superar la meta en 3.11 días (16%)



	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
— Rotación de Cartera en Días 2013	18.90	19.37	19.14	18.16	16.73	16.93	17.44	17.55	17.06	16.79	16.35	16.75	15.89
— Rotación de Cartera en Días 2012	19.51	19.41	19.28	19.87	19.66	19.94	19.39	19.18	19.27	18.15	18.58	18.90	18.90
— Meta Rotación de Cartera en Días 2013	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19

Las metas para 2014 de acuerdo al crecimiento en las ventas de ESSA y al comportamiento histórico de la cartera se estiman así: Rotación de cartera: 17.5 días e Índice de cartera: 4.8

6.2. Desempeño económico

A 31 de diciembre de 2013, las inversiones ejecutadas alcanzaron los \$53,793 millones, de los cuales \$52,507 millones se destinaron a infraestructura eléctrica y se especifican en el siguiente gráfico:

Inversiones ejecutadas 2013 (millones)

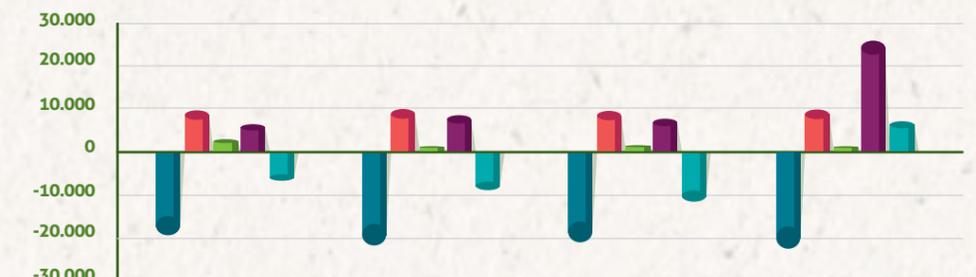


6.3. Subsidios y contribuciones

6.3.1. Fondo de Solidaridad para Subsidios y Redistribución de Ingresos -FSSRI

El Gobierno Nacional mediante las Leyes 142 de 1994 y 286 de 1996, creó el FSSRI como un fondo cuenta para administrar y distribuir los recursos asignados del Presupuesto Nacional y del mismo fondo, destinados a cubrir los subsidios del servicio público domiciliario de energía eléctrica a los usuarios de menores ingresos.

El año 2013 cerró con un superávit de \$6,469 millones de pesos producto de los recursos girados por el Ministerio, contrario al cierre del año 2012 cuyo resultado fue de -\$4,863 millones de pesos.



	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE
● SUBSIDIOS OTORGADOS	-19.871	-20.486	-20.051	-20.257
● CONTRIBUCIONES FACTURADAS	8.957	9.426	9.400	9.891
● GIROS RECIBIDOS OTROS COMERCIALIZADORES	2.930	1.390	1.988	1.071
● APORTES DEL PRESUPUESTO GENERAL DE LA NACIÓN (PGN) Y APORTES DE FSSPI	4.397	8.758	7.190	26.599
● CONCILIACIÓN TRIMESTRAL	-8.451	-9.363	-10.836	6.469

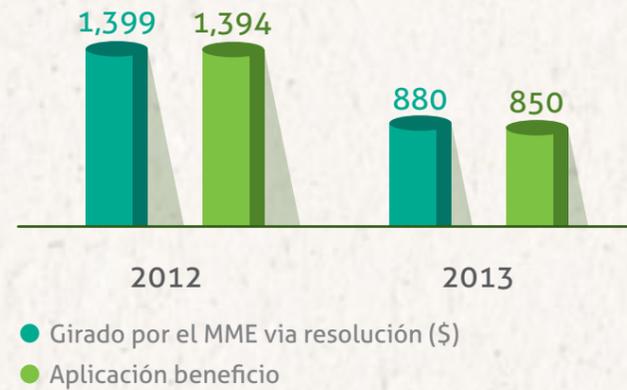
6.3.2. Fondo de Energía Social -FOES

El artículo 118 de la Ley 812 definió como fondo especial del orden nacional, los recursos provenientes del 80% de las rentas de congestión, las cuales son producto de las exportaciones de energía eléctrica a los países vecinos dentro de los convenios de la Comunidad Andina de Naciones.

El objetivo del fondo es cubrir a partir de 2007, hasta \$46 por kilovatio hora del valor de la energía eléctrica destinada al consumo de los usuarios ubicados en zonas de difícil gestión, áreas rurales de menor desarrollo y en zonas subnormales urbanas definidas por el Gobierno Nacional.

Al cierre del año 2013, los recursos girados por el FOES para distribuir entre las áreas especiales, ascienden a \$880 millones de pesos, de los cuales fueron aplicados a diciembre del mismo año, el 97%; conciliando con el Ministerio de Minas y Energía cerca de \$29 millones de pesos.

Conciliación FOES

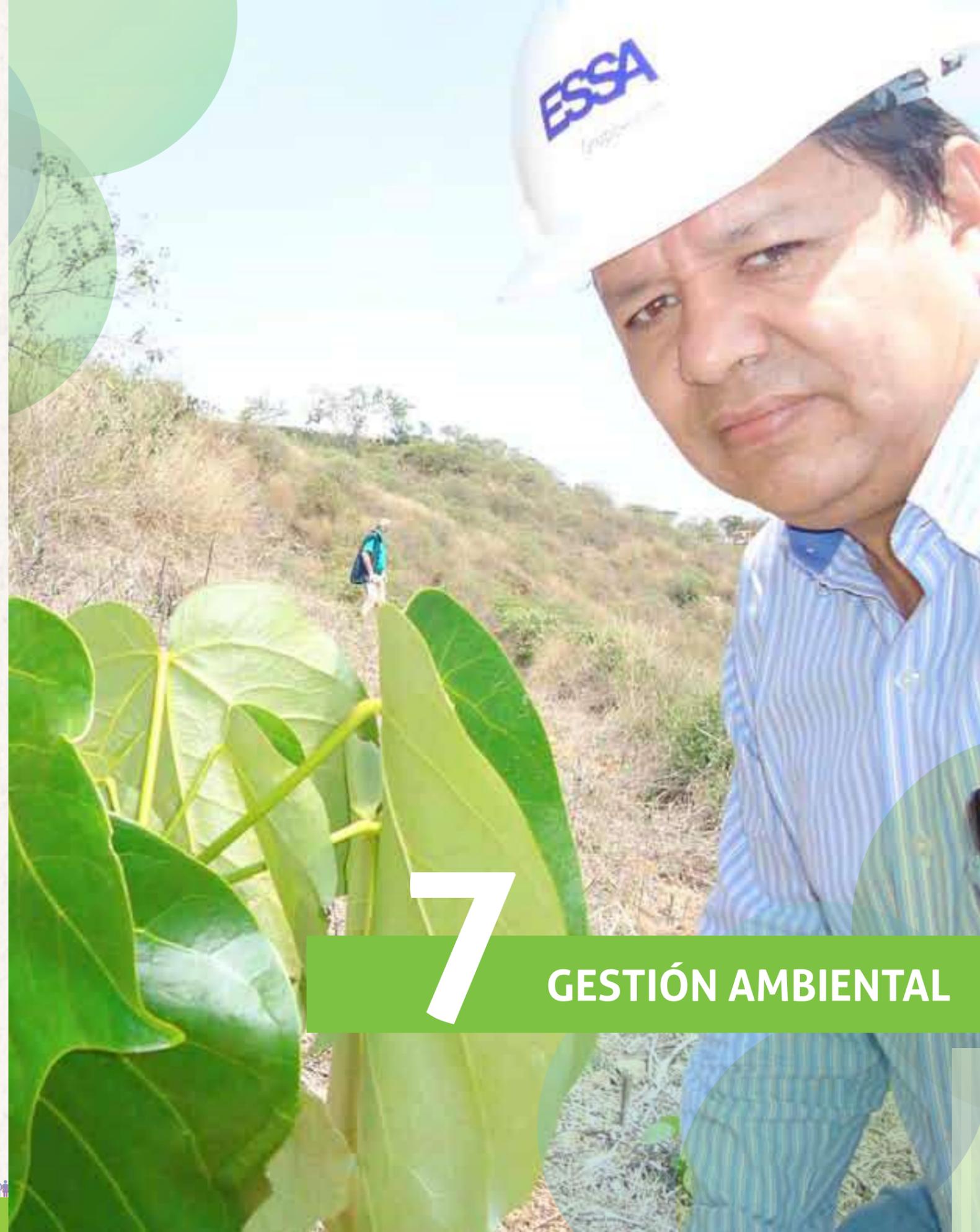
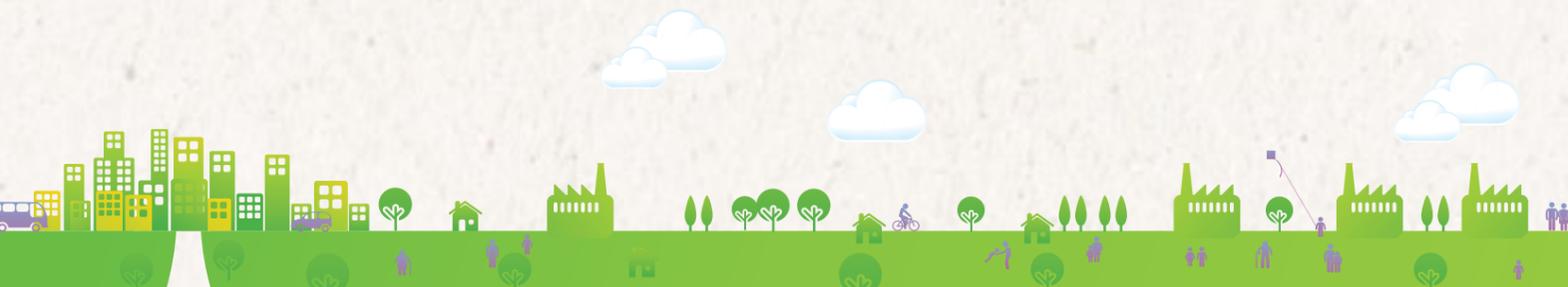


Para el efecto, las áreas especiales más representativas en cuanto a captación de recursos se refiere, son los barrios subnormales; áreas que perciben para distribuir entre sus clientes cerca del 50% del total de los recursos mensuales girados a ESSA, seguido de las áreas rurales o de menor desarrollo.

6.4. Transferencias de recursos a accionistas

Las transferencias de recursos entregadas por ESSA en el 2013, que corresponden a la vigencia del 2012, se detallan a continuación:





7

GESTIÓN AMBIENTAL

ESSA es consciente de que su operación debe estar en armonía y equilibrio con sus grupos de interés y su entorno, y la gestión ambiental integrada a su estrategia de negocio, de conformidad con los lineamientos establecidos en la política ambiental, velando por el cumplimiento de la legislación ambiental y los compromisos voluntarios; realizando la gestión ambiental con enfoque preventivo y uso racional de los recursos que emplea; mejorando continuamente el desempeño ambiental en el marco de las posibilidades tecnológicas y económicas; promoviendo y fortaleciendo la cultura ambiental de los grupos de interés pertinentes; afianzando la comunicación transparente de la gestión ambiental con los grupos de interés; e implementando acciones que contribuyan a mitigar el cambio climático.



Para dar cumplimiento a lo anterior, durante 2013 se desarrollaron las siguientes actividades:

7.1 Cumplimiento de la normatividad ambiental

- Implementación de un normograma donde se incluyen los criterios ambientales aplicables a los procesos de ESSA, con su respectivo instructivo para su revisión.
- Gestión de trámites de licencias ambientales, renovación de concesión de aguas y permisos de vertimientos.
- Presentación de informes de la caracterización físico química de vertimientos, auto declaración de vertimientos, informe de avance del programa AYUEDA para las plantas de Palmas y Zaragoza, y registro de los residuos generados ante el IDEAM.
- Desembalses controlados del recurso hídrico embalsado en la represa de Bocas, ubicada en el municipio de Girón corregimiento de Bocas donde tributan el río Suratá, río de Oro y río Negro.
- Actualización del Plan del manejo ambiental, relacionado con los métodos utilizados para realizar las podas y procedimientos establecidos por las autoridades ambientales para dar cumplimiento a las normas expedidas tendientes a controlar el impacto sobre los recursos suelo, aire y fauna que puedan

- alterar la calidad de los mismos en las áreas donde ESSA desarrolla sus negocios.
- Se adelantó proceso de contratación para la siembra de 36,360 árboles y el mantenimiento de 15,640 árboles, que se ejecutará por dos años para dar cumplimiento a las compensaciones requeridas por las autoridades ambientales.
- Identificación, manejo y eliminación de equipos y residuos contaminados con Bifenilos Policlorados, PCB, mediante prueba cuantitativa de cromatografía de gases, bajo la norma técnica ASTM – D4059 (Resolución 222 de 2011).
- Cancelación de las respectivas obligaciones a las autoridades ambientales por Ley 99 de 1993, Artículo 43 y 45 por uso de agua.
- Durante la vigencia 2013 no se presentaron multas ni sanciones monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.

7.2 Aspectos energía, agua, materiales, residuos, combustibles y biodiversidad

A continuación se describe la información relacionada con los consumos de energía, agua, materiales, combustibles y biodiversidad en ESSA durante la vigencia 2013.

7.2.1 Energía

En los tres últimos años ha disminuido el consumo propio de energía; este comportamiento obedece a la inversión realizada por ESSA con el propósito de realizar cambio de equipos de cómputo antiguos por nuevos, con tecnologías más eficientes; por otra parte y con el fin de concientizar al personal en el uso racional y eficiente de la energía, se desarrollaron campañas de sensibilización en los sitios de trabajo.

Concepto	Unidad	2011	2012	2013
Consumo de Energía	GWh/año	11.7	9.40	7.90

La reducción del consumo de energía del año 2011 al año 2012 fue del 24.5% y del año 2012 al año 2013 del 10.8%.

7.2.2 Agua

Los registros de consumo de agua están asociados a factores internos y externos como el clima, número de trabajadores y personas que frecuentan las instalaciones y hacen uso del recurso. Al verificar la tabla de los consumos se observa que es variable, sin embargo, al aplicar la fórmula de consumo per cápita de agua tipo doméstico expresado como: m³ /persona/año, se evidencia que se dio un mejor aprovechamiento al recurso agua por persona pasando de 33.5 m³ en el 2012 a 20.1 m³ en el 2013.

Concepto	Unidad	2011	2012	2013
Consumo de agua actividades administrativas	m ³ /año	28,884	33,301	23,061

7.2.3 Materiales

El consumo de papel en ESSA presentó una variación significativa con respecto al año anterior, por cuanto se llevó a cabo una planeación reflejada en el plan de compras unido a la existencia de impresoras centralizadas con cobertura a varios grupos de trabajo y la actitud frente a la utilización del papel reciclado e impresión a doble cara.

Concepto	Unidad	2011	2012	2013
Consumo de papel	Resmas	No dato	5,494	2,620



7.2.4 Residuos

En las actividades diarias de sus procesos, ESSA genera residuos que en su mayoría son llevados a una nueva cadena productiva externa como es la fundición de la chatarra en las siderúrgicas, donde nuevamente ingresa a la cadena productiva como materia prima.

Desde el 2011 y de acuerdo a la caracterización dada a los residuos generados (transformadores de energía eléctrica, de potencia y de distribución, junto con aceites dieléctricos) representan el 99 %; el 1% restante está representado en residuos ordinarios, reciclables y otros peligrosos a los que se les da tratamiento especial por intermedio de empresas especializadas en gestión integral de residuos peligrosos.

Concepto	Unidad	2011	2012	2013
Residuos generados	Kg	354,368	300,270	290,251

7.2.5 Combustibles

El consumo de combustibles en ESSA se distribuye entre los vehículos propios a base de gasolina y ACPM y las plantas de generación de energía térmica diseñadas para generar a base de fuel oil o gas.

Desde el 2011 para la generación de energía en la planta Termobarranca se ha aprovechado el gas natural, un combustible más limpio y menos contaminante al ambiente, minimizando la generación de energía a base de fuel oil, un combustible más contaminante que el gas, para el cual se requiere de un plan de manejo ambiental más estricto y permiso de emisiones atmosféricas aprobado por la autoridad ambiental.

En cuanto al consumo de combustible en vehículos, ESSA ha reemplazado los antiguos de combustión a gasolina por una flota nueva con combustión ACPM.

Concepto	Unidad	2011	2012	2013
Gas Natural	m3	79,123,414	83,676,114	75,090,090
Fuel oil	Gal/año	1,479,140	181,384	-
Gasolina	Gal/año	48,068	3,379	4,747
Diésel (ACPM)	Gal/año	70,103	158,348	101,440

El consumo de gas natural está sujeto a la generación de energía térmica en Termobarranca, mientras que el fuel oil cada año se ha minimizado hasta llegar a cero consumos. En cuanto al consumo de gasolina, este se ha limitado a las motocicletas.

7.2.6 Biodiversidad

ESSA con el propósito de contribuir en la conservación de especies nativas de la región, algunas en vía de extinción, conserva la finca Altamar ubicada en la vereda Cristales del municipio de Piedecuesta, un predio con 220 hectáreas en su mayoría plantadas en bosque natural. Por otra parte, desde la adquisición de los predios para la construcción de las pantas de generación de energía hidráulica en Zaragoza, jurisdicción del municipio de Bucaramanga; Palmas, jurisdicción del municipio de Lebrija, Cascada, Jurisdicción del municipio de San Gil, ubicó parte de los terrenos antes mencionados y que se encontraban en condiciones de reforestación, adelantando actividades silvoculturales con el propósito de mejorar la calidad del suelo, la flora y la fauna de 12.5 hectáreas desarrollando en ellas el aislamiento y siembra de especies forestales como Guayacán, Cedro, Búcaro, Naudo, Moncoro y Balso



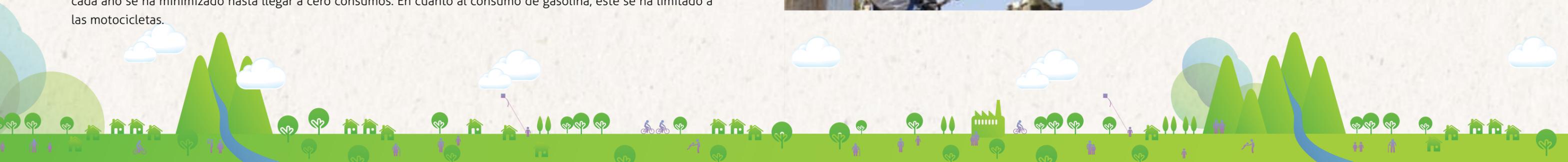
7.3 Iniciativas Ambientales

- Transformadores con aceite vegetal

Se compraron 70 transformadores de distribución, trifásicos convencionales, para montaje en poste, cuyo medio refrigerante es a base de aceite vegetal, sustituyendo así los tradicionalmente utilizados con aceite mineral, en zonas donde existe el riesgo de derrames accidentales que pudieran contaminar el agua y el suelo.

- Cable ecológico

Instalación de 9,500 metros de cable ecológico en las redes de 13.2 Kv, acción considerada de gran beneficio ambiental por cuanto evita la remoción de los árboles que se encuentran bajo las líneas, donde se albergan especies de fauna que conforman ecosistemas de protección de la biodiversidad regional.



- Instalación de puntos de recolección de pilas

Se ubicaron en sitios estratégicos de ESSA, recipientes que tienen como objetivo invitar a los trabajadores a realizar allí la adecuada disposición final de las pilas inservibles, nocivas a causa de los vertimientos que producen cuando son dispuestas en rellenos sanitarios, debido al contenido de sustancias contaminantes del suelo y fuentes hídricas. Con esta acción se recogieron 48.16 Kg de material.

Instalación	Peso Kg
Bucaramanga	35.65
Málaga	0.05
San Gil	4.50
Socorro	2.00
Barbosa	1.00
Barrancabermeja	4.80
Termobarranca	0.16
Total	48.16



• Convenios Interadministrativos

Convenio entre ESSA y el Parque Nacional del Chicamocha PANACHI para llevar a cabo actividades de siembra y mantenimiento de 1,030 Ceibas Barrigonas, en vía de extinción, especie endémica del Cañón del Chicamocha.

Convenios entre ESSA y las alcaldías de Los Santos y Sabana de Torres para desarrollar jornadas de capacitación en 19 centros educativos de los dos municipios, sobre el adecuado manejo de los residuos sólidos.

• Repoblamiento Íctico:

ESSA realizó la actividad de repoblamiento íctico de 300,000 alevinos como medida contenida en el Plan de manejo ambiental aprobado por la autoridad ambiental, de los cuales 100,000 son los requeridos dentro de las exigencias normativas y 200,000 son un aporte

voluntario para la conservación del recurso pesquero, actividad principal de los pobladores rivereños. Esta iniciativa se realizó en aguas lenticas de la cuenca baja del río Lebrija.

• Campaña Gestión Ambiental

Se formularon los lineamientos para llevar a cabo la campaña de sensibilización a trabajadores en temas relacionados con el uso eficiente de energía (URE), uso racional del agua y actividades de separación en la fuente y disposición final adecuada de los residuos generados en las sedes administrativas.

• Campaña ESSA VIVA

Iniciativa para promover el uso eficiente de la energía eléctrica, a través de la cual se desarrollan los siguientes acciones:

- Programa de mantenimiento preventivo y correctivo de aires acondicionados en instalaciones de ESSA.

- Programa de ahorro y uso eficiente de la energía (URE), a través del cual se identifican los consumos de energía por sede y se atienden los requerimientos de mantenimientos correctivos y preventivos.

• Programa de impresión centralizada, como una propuesta que agrupa personal, procesos y tecnología, que ayuda a planificar, implantar, gestionar y mantener su entorno de impresión, alcanzando una significativa reducción de costos. 24 impresoras de alto rendimiento fueron instaladas en reemplazo de los equipos antiguos.

• Se continuó con la toma de muestras de aceite para análisis del contenido de PCB a 1,465 transformadores de distribución instalados, completándose la identificación de 7,392 transformadores, alcanzando el 25.7% del total de equipos instalados. La meta es lograr el 30% de identificación de los equipos antes de diciembre de 2016.



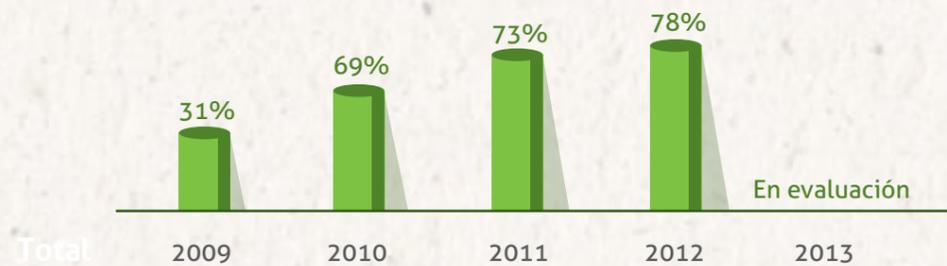
• Se adelantó contrato para el almacenamiento temporal, transporte y eliminación de equipos y residuos contaminados con PCB. Se recogieron de las instalaciones de ESSA 51 toneladas de transformadores de potencia y distribución, equipos de potencia, aceites dieléctricos y residuos contaminados con PCB, y fueron almacenados en la bodega con licencia para su posterior disposición final en el exterior.

7.4 Índice de Gestión Ambiental IGAE

El Índice de Gestión Ambiental Empresarial IGAE, hace parte de los indicadores de primer nivel del Cuadro de Mando Integral (CMI) del Grupo EPM. Tiene como propósito determinar el nivel de la gestión ambiental en los objetos de medición del Grupo, a la luz de los compromisos asumidos en la Política Ambiental y sus lineamientos.

Por cuatro años consecutivos ESSA ha medido el Índice de Gestión Ambiental IGAE, con resultados cada vez más favorables para la Compañía y sus grupos de interés.

A continuación vemos el comparativo de los años 2009, 2010, 2011 y 2012:



7.5 Gastos e Inversiones Ambientales

Los costos y gastos ejecutados para la realización de la gestión ambiental alcanzan los \$1,308 millones de los cuales \$713 millones se ejecutaron para el cumplimiento de la ley 99 de 1993, Artículo 45, Transferencia del Sector Eléctrico y \$595 millones en costos de la gestión ambiental de ESSA.

Costos y gastos en gestión ambiental	Ejecución 2013 millones de pesos
Medio Ambiente Ley 99 de 199	\$713
Costos de gestión ambiental	\$595
Total	\$1,308

Los costos ambientales reflejados en la tabla anterior se relacionan a las transferencias efectuadas a las corporaciones autónomas regionales, donde tienen sede las plantas de generación térmica e hidráulica; y los costos de gestión ambiental están relacionados con el pago de las tasas de uso del agua, seguimientos ambientales y pagos de contrato de reforestación existentes en jurisdicción del departamento de Santander.

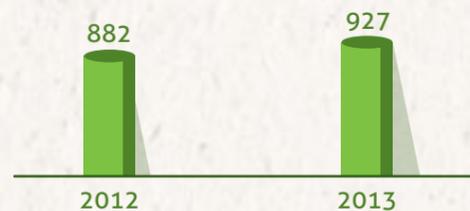


ESSA está comprometida con el desarrollo humano y organizacional de sus trabajadores, así como con el de las comunidades de su área de influencia; para lograrlo cuenta con un modelo de gestión humana que le permite contribuir a este propósito en un entorno de trabajo sano, donde se propende por el desarrollo de sus trabajadores. Al tiempo que continúa trabajando en el aporte a la sociedad mediante la creación de territorios competitivos y sostenibles, creando valor para sus grupos de interés, a través de la prestación de un servicio de calidad y la generación de desarrollo social, económico y cultural. El capítulo de gestión social aborda la relación de ESSA con los grupos de interés trabajadores, proveedores y contratistas, clientes y comunidad.

8.1. Trabajadores

A 31 de diciembre de 2013 el número de trabajadores vinculados en ESSA es de 927 con una variación del 5% con respecto al año 2012, tal como se ve reflejado en la siguiente tabla y gráfica:

Mes	Número de trabajadores 2012	Número de trabajadores 2013	Variación	%
Diciembre	882	927	45	5%



Las tablas siguientes discriminan el número de trabajadores por clase de contrato, por zona, por edad, por sexo y por negocio, así:

Número de trabajadores por clase de contrato

Zona	Indefinido	Fijos	Sena	Practica	Integral	Labor Contratada	Total	%
Bucaramanga	565		38		22	115	740	76%
Barrancabermeja	77		4			3	84	9%
Termobarranca	30						30	3%
San Gil	49		3		1		53	5%
Barbosa	22		2			1	25	3%
Málaga	22		2			1	25	3%
Socorro	19		1				20	2%
Total	784	0	50	0	23	120	977	100%
%	80%	0%	5%	0%	2%	12%		

Número de trabajadores por edad y zona

Zona	0-20	20-25	25-30	30-35	35-40	40-45	45-50	50-55	55-60	> 60	TOTAL
Bucaramanga	19	68	143	172	109	70	80	68	8	3	740
Barrancabermeja	3	4	6	19	13	10	16	9	2	2	84
Termobarranca		1	2	5	7	9	2	4			30
San Gil			3	5	3	8	15	14	5		53
Barbosa	2		3	3	3	6	4	4			25
Málaga		2	4	6	3	5	5				25
Socorro		1	1	2	3	4	3	6			20
Total	24	76	162	212	141	112	125	105	15	5	977
%	2%	8%	17%	22%	14%	11%	13%	11%	2%	1%	100%

Número de trabajadores por género, negocio y zona

Hombres	Generación	Distribución	Comercialización	Administrativa	TOTAL
Bucaramanga	23	304	61	100	488
Barrancabermeja		51	12	4	67
Termobarranca	25	2			27
San Gil	10	26	7	3	46
Barbosa		11	5	1	17
Málaga		13	4		17
Socorro		8	5	1	14
Total	58	415	94	109	676

Mujeres	Generación	Distribución	Comercialización	Administrativa	TOTAL
Bucaramanga	1	41	65	145	252
Barrancabermeja		4	11	2	17
Termobarranca	2			1	3
San Gil		1	3	3	7
Barbosa		1	5	2	8
Málaga		3	2	3	8
Socorro		2	3	1	6
Total	3	52	89	157	301

8.1.1. Comparativo salarial mínimo

El salario mínimo de ESSA a 31 de diciembre de 2013 presenta una diferencia del 56.96% por encima del salario mínimo legal vigente en Colombia, lo que representa un atractivo para la demanda del personal no calificado en la región.

Salario mínimo mensual

Salario mínimo mensual	Pesos
Colombia	\$ 589,500
ESSA	\$ 1,034,773

8.1.2. Procedimiento para contratación de personal

58

El documento "Procedimiento para Selección de Personal", tiene como objetivo asegurar la competencia del talento humano que ingresa a ESSA.

Para la provisión de la vacante, siempre se tendrá en cuenta como primera opción al personal de la Empresa que cumpla con el perfil del puesto a proveer, siempre y cuando signifique para el trabajador una mejora laboral, es decir, un ascenso en cuanto a cargo, salario y condiciones.

Cuando se va a seleccionar un aspirante a cargo directivo, la selección la realizará un ente externo contratado para tal fin.



8.1.3. Proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local

19 de los 23 directivos de ESSA son santandereanos, dos son procedentes de Tolima, uno de Boyacá y uno de Cundinamarca.

Lugar de procedencia	Cantidad
Santander	19
Tolima	2
Boyacá	1
Cundinamarca	1
Total	23

A continuación se presenta la composición de la Junta Directiva y personal directivo, desglosado por sexo.

Descripción	Hombres	Mujeres
Junta Directiva	6	3
Directivos	16	7
Total	22	10

8.1.4. Trabajadores cubiertos por convención sindical

784 trabajadores ESSA están cubiertos por convención colectiva de trabajo, tal como lo muestra la siguiente gráfica, en donde se discriminan por zona:

Ubicación	Cantidad de trabajadores
Bucaramanga	565
Barrancabermeja	77
Termobarranca	30
San Gil	49
Barbosa	22
Málaga	22
Socorro	19
Total	784

En la actualidad existen dos sindicatos en ESSA, Sintraelecol y Siproessa, a los cuales están afiliados el 81% de los trabajadores, algunos de ellos, en ambos sindicatos.

SINTRAEECOL fue creado el 7 de julio 1975 mediante Personería Jurídica No. 1983 y NIT: 890.205.438-2. A 31 de diciembre de 2013 contaba con 650 afiliados.

Por su parte, Siproessa fue creado mediante Resolución 018 del 21 de septiembre de 2012, y a 31 de diciembre de 2013 contaba con 105 afiliados.



8.1.5. Asuntos de salud cubiertos en acuerdos con el sindicato

59

El artículo 41 de la Convención Colectiva de Trabajo señala: "Con el fin de mejorar la prestación de los servicios de salud a los trabajadores y sus familiares (cónyuge o compañero (a), hijos, padres, debidamente inscritos en el Fondo Médico a 31 de octubre de 1995), la Empresa aportará al Sindicato Sintraelecol, la suma de mil novecientos noventa millones noventa y tres mil quinientos setenta y un pesos (\$1,990,093,571). Para cada uno de los años de la vigencia de la presente convención se incrementará en el IPC causado".



8.1.6. Concursos y promociones

Durante el 2013, se realizaron 18 concursos internos y 72 externos para proveer las diferentes vacantes en ESSA.

Concursos realizados



Una vez realizados los concursos fueron contratadas 11 personas a término indefinido y 71 personas por labor contratada, tal como lo muestran las siguientes tablas, discriminado por niveles y sub gerencias:

Personal vinculado - indefinido

Gerencia/Subgerencia	Nivel							Total
	D	P3	P2	P1	T	AC	C	
General			1					1
Administrativa y financiera				1				1
Técnica				3	3	1		7
Comercial				1		1		2
Total			1	5	3	2		11

Personal vinculado - labor contratada

Gerencia/Subgerencia	Nivel							Total
	D	P3	P2	P1	T	AC	C	
General				4				4
Administrativa y financiera			2	14	5	3	1	25
Técnica			1	18	5	7	1	32
Comercial				6	2	2		10
Total			3	42	12	12	2	71

En mayo de 2013, el Comité de Escalafón promocionó 163 trabajadores, teniendo en cuenta los parámetros contenidos en el Capítulo IV - Artículo 19 del Reglamento de escalafón, aplicación y alcance de la C.C.T.V.

8.1.7 Formación y educación

2 maestrías, 25 especializaciones, 13 diplomados, 3 tecnologías, además de cursos, seminarios y congresos entre otras actividades de capacitación, apoyó ESSA durante el 2013, orientadas a mejorar las competencias y fomentar la empleabilidad de sus trabajadores.

La siguiente tabla discrimina por subgerencias las acciones:

Gerencia /Subgerencia	Maestrías	Esp.	Gestión del conocimiento	Cursos Seminario	Congresos	Diplomado	Tecnologías	Competencia laboral	Programas
General		3	4	17	4	4	0	0	3
Administrativa	2	6	8	28	4	4	1	0	3
Comercial		6	5	15	2	2	1	0	3
Técnica de energía		10	7	38	3	3	1	1	3

8.1.8 Derechos Humanos

En total 436 trabajadores recibieron formación a través de talleres de capacitación que tuvieron como propósito dar a entender la importancia de los Derechos Humanos en la gestión empresarial.

La siguiente tabla discrimina por gerencias el número de trabajadores participantes:

Gerencia/subgerencias	Derechos humanos
General	23
Administrativa	116
Comercial	66
Técnica de energía	231
Total	436



8.1.9. Becas y auxilios para estudio

Durante el 2013 fueron adjudicados a los trabajadores 28 auxilios de especialización y 50 auxilios universitarios. Igualmente para los hijos de los trabajadores se adjudicaron 356 auxilios para preescolar, primaria y secundaria; 86 auxilios universitarios y 2 becas Plan Excelencia.

Las tablas a continuación reflejan estas cifras, discriminado por subgerencias:

Auxilios de Especialización	Gerencia / Subgerencia	Subtotal	Total
Auxilios aprobados	General	3	28
	Administrativa	7	
	Técnica	9	
	Comercial	9	

Auxilios de Especialización	Gerencia / Subgerencia				Total
	General	Administrativa	Técnica	Comercial	
Becas					
Preescolar	6	18	57	20	101
Primaria	1	22	94	35	152
Secundarias	2	29	120	35	186
Subtotal	9	69	271	90	439
Universidad de trabajadores	2	17	16	15	50
Universidad hijo de trabajadores	3	17	51	15	86
Beca Plan Excelencia			1	1	2
Total	14	103	339	121	577

8.1.10. Créditos para vivienda

Se adjudicaron créditos para vivienda por valor de \$2,340 millones, que beneficiaron 62 trabajadores, distribuidos por negocio, de la siguiente manera:

Negocio	Valor	Créditos de vivienda
Administración	\$ 494,000,000	13
Comercialización	\$ 605,000,000	16
Transmisión y Distribución	\$ 1,013,000,000	27
Generación	\$ 228,000,000	6
Total	\$ 2,340,000,000	62

8.1.11 Otras actividades en beneficio de los trabajadores y sus familias

ESSA realizó las siguientes celebraciones dirigidas a sus trabajadores y familias

1. Celebración Día de la mujer trabajadora.
2. Celebración Día del hombre.
3. Aniversario ESSA – Condecoraciones.
4. Celebración Día de los niños.
5. Bienvenida a la navidad.
6. Celebración Noche de las velitas.
7. Navidad para los hijos de los trabajadores.
8. Novenas de navidad.
9. Fiesta de integración de fin de año.



8.1.12. Salud y seguridad en el trabajo

El 100% de los trabajadores de ESSA están representados en el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASO) y en el Comité de convivencia laboral.

8.1.12.1. Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASO)

Es un medio para brindar seguridad y salud a todos los niveles de ESSA y está conformado por zonas, de la siguiente manera:

Zona	Comité Paritario de Salud Ocupacional ESSA 2012-2013-2014			
	Representantes del empleador		Representantes de los trabajadores	
	Principales	Suplentes	Principales	Suplentes
Málaga	1	1	1	1
San Alberto	1	1	1	1
Cimitarra	1	1	1	1
Termobarranca	1	1	1	1
Barrancabermeja	2	2	2	2
Socorro	1	1	1	1
Barbosa	1	1	1	1
Bucaramanga	3	3	3	3
San Gil	2	2	2	2
Total	13	13	13	13

8.1.12.2 Comité de convivencia laboral

Es un medio para establecer medidas preventivas y correctivas de acoso laboral, también promueve la salud en el más alto grado de bienestar psicosocial de los trabajadores en todos los niveles de ESSA. El Comité, por zonas, está integrado de la siguiente manera:

Zona	Comité de Convivencia Laboral ESSA 2012-2013-2014 (Resolución 652 de 2012, y sus modificaciones)			
	Representantes del empleador		Representantes de los trabajadores	
	Principales	Suplentes	Principales	Suplentes
Málaga	1	1	1	1
San Alberto	1	1	1	1
Cimitarra	1	1	1	1
Termobarranca	1	1	1	1
Barrancabermeja	2	2	2	2
Socorro	1	1	1	1
Barbosa	1	1	1	1
Bucaramanga	3	3	3	3
San Gil	2	2	2	2
Total	13	13	13	13

8.1.12.3 Brigadas de emergencia

La brigada de prevención y atención de emergencias está integrada por 66 trabajadores de las diferentes zonas, así:

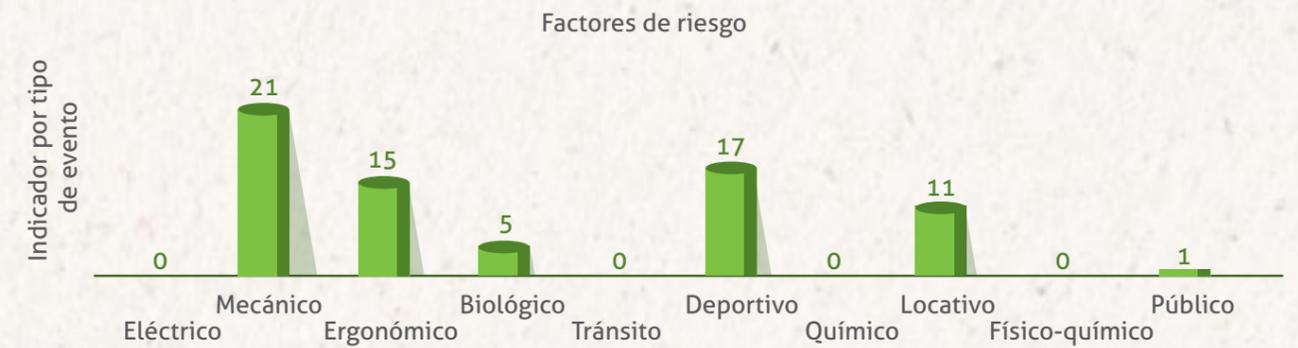
Zona	Integrantes
Málaga	6
San Alberto	5
Barrancabermeja	16
Socorro	5
Barbosa	6
Bucaramanga	20
San Gil	8
Total	66



8.1.12.4. Índice de frecuencia y severidad

En 2013 se reportaron 68 casos de accidentes de trabajo que ocasionaron 207 días de incapacidad laboral que corresponden al 0.07% de las horas hombre trabajadas durante el año. El factor de riesgos más frecuente fue el mecánico, 21 casos reportados, seguido del deportivo y el ergonómico con 17 y 15 casos respectivamente. Cabe anotar que por eventos eléctricos, químicos y físico químicos no se reportó ningún caso.

Mes	Casos Reportados (at)	Días perdidos (at)	Horas hombre trabajadas	Número trabajadores
Enero	2	9	183,106	935
Febrero	4	2	187,971	958
Marzo	6	12	186,760	958
Abril	8	17	186,928	960
Mayo	8	21	87,464	957
Junio	5	8	187,900	967
Julio	8	25	189,490	963
Agosto	5	32	186,645	965
Septiembre	4	5	190,284	975
Octubre	12	58	189,521	971
Noviembre	3	12	203,596	994
Diciembre	3	6	189,521	992
Total	68	207	2,269,186	



8.1.12.5. Programas de educación en prevención y control de riesgo

Contratistas, subcontratistas y trabajadores asistieron a diferentes actividades de capacitación organizadas por ESSA en temas de prevención y control de riesgo, tal como lo muestran las siguientes gráficas:

Capacitación en temas de seguridad industrial para personal ESSA



Capacitación en temas de seguridad industrial para contratistas



8.2. Proveedores y contratistas

8.2.1. Procedimiento de contratación

En ESSA las contrataciones a proveedores y contratistas se realizan a través del sistema de información corporativa, dando oportunidad de participación y pluralidad de ofertas; se tienen excepciones en la aplicación de causales de contratación directa. A continuación, se muestra la participación de los proveedores y contratistas durante la vigencia 2013 clasificados en locales (municipio Bucaramanga), regionales (otros municipios de Santander) y nacionales (municipios de otros departamentos).

VALOR EN MILLONES								
Tipo de contrato	Local	% Part. 1	Regional	% Part. 2	Nacional	% Part. 3	Total	% Part. 4
Bienes	19,580	8 %	600	0%	50,360	21%	70,540	30%
Obra	16,230	7 %	253	0%	39,418	17%	55,901	24%
Servicios	52,233	22%	4,655	2%	52,341	22%	109,230	46%
Total	88,043	37%	5,508	2%	142,119	60%	235,671	100%

Número de contratos								
Tipo de contrato	Local	% Part. 1	Regional	% Part. 2	Nacional	% Part. 3	Total	% Part. 4
Bienes	167	27%	10	2%	151	25%	328	54%
Obra	21	3%	1	0%	8	1%	30	5%
Servicios	94	15%	43	7%	114	19%	251	41%
Total	282	46%	54	9%	273	45%	609	100%



8.2.2. Trabajadores de contratistas

Se realizaron contrataciones con empresas especializadas en diferentes actividades que se requieren para el funcionamiento de la organización y que no forman parte de las actividades propias de ESSA. La siguiente tabla muestra el comparativo de los años 2012 y 2013:

Mes	Trabajadores 2012	Trabajadores 2013
Enero	905	1022
Febrero	900	670
Marzo	929	691
Abril	896	1878
Mayo	725	1253
Junio	1523	1389
Julio	1478	1323
Agosto	1236	1535
Septiembre	1262	1386
Octubre	1233	1664
Noviembre	904	922
Diciembre	1298	1835



8.2.3. Encuentro de Proveedores y Contratistas

Como una oportunidad para fortalecer vínculos empresariales en un espacio de diálogo y conocer más sobre ESSA, se realizó en el mes de diciembre el encuentro informativo de proveedores y contratistas de bienes y servicios, evento que contó con la participación de 107 representantes de las diferentes firmas que contratan con la Empresa.

En el evento se compartieron temas de interés mutuo en la consecución de territorios competitivos y sostenibles, como: normativa contractual, modificaciones relevantes en los pliegos generales, implementación NEON, sistema de información corporativa y registro de proveedores Konfirma.



8.2.4. NEON

Es una solución informática para apoyar la labor administrativa del proceso "Adquisición de Bienes y Servicios" en sus procesos de: "Planeación de la Contratación", "Contratación" y "Administración de Contratos", facilitando su ejecución, control y seguimiento al tener la información integrada, apoyado en un equipo humano comprometido.

Esta herramienta fue puesta en operación en diciembre de 2013.

Beneficios del sistema

Información contractual unificada e integrada, que facilita su seguimiento, control y gestión.

Facilidad para obtener información sobre los contratos, proponentes, contratistas y su ejecución, facilitando la generación de reportes e informes, tanto a entes internos como a los organismos de control.

Estandarización y homologación de procesos y documentos.

Definición de roles y responsabilidades en cada etapa del proceso.

Utilización de los medios electrónicos para disminuir el uso de papel y hacer aprobaciones en línea y en tiempo real.

Generación de alertas y envío de correo dando aviso de los compromisos pendientes de manera oportuna.

8.3. Comunidad y cliente

8.3.1. Electrificación rural

A través del programa 'Iluminemos a Santander', ESSA cumplió la meta de llevar electrificación a 4,619 viviendas del sector rural del Departamento en el 2013, elevando la cobertura al 89%, lo cual representa un aporte de la Empresa al progreso y mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades, como quiera, que la energía eléctrica tiene incidencia en el desarrollo social, cultural y productivo de las regiones.

Los proyectos contemplaron inversiones por un total de \$18,506 millones, de los cuales en convenio con la Gobernación se ejecutaron \$9,566 millones para la construcción de redes de media y baja tensión, montaje de transformadores e instalaciones internas para la electrificación rural de veredas y corregimientos.



El proyecto ejecutado con la Gobernación benefició a 1,473 familias en diferentes veredas de los municipios de Cimitarra, Santa Helena del Opón, Lebrija, San Vicente, Sabana de Torres, Rionegro, San José de Miranda, Molagavita, Cepitá, San Andrés, Mogotes, Coromoro, Charalá, Encino, San Gil, Suaita, El Peñón, La Aguada, Oiba, Tona, Los Santos, Aratoca y el corregimiento La India del municipio de Landázuri.



Mediante convenios ESSA-FNR se dio continuidad a los contratos para construcción de redes de media y baja tensión y montaje de transformadores para la electrificación rural de veredas de los municipios de Jesús María y Macaravita, para un total de 209 nuevos usuarios atendidos y un costo total de \$1,068 millones. En cuanto a convenios ESSA-FAER, se ejecutaron recursos para la construcción de redes de media y baja tensión, montaje de transformadores y acometidas para la electrificación rural de veredas de los municipios de Onzaga y Barichara, con una inversión total de \$4,129 millones que beneficiaron a 484 familias.

Igualmente en diciembre de 2013 con el FAER, se inició la ejecución de dos convenios por \$17, 800 millones de pesos y la conexión de 2.000 nuevas viviendas que estarán electrificadas hacia finales de 2014.

Con recursos propios de ESSA por valor de \$2,900 millones se desarrolló el programa de Puntas y Colas 2012 - 2013 para viviendas ubicadas hasta 100 metros de las redes de baja tensión propiedad de ESSA, con este programa se beneficiaron 1.446 familias. Así mismo, se legalizó la conexión de 917 viviendas del sector rural.

Testimonio

“La llegada de la luz nos cambia la vida”

Así lo señala Octavio González, quien vive en una finca de dos hectáreas desde hace ocho años con su esposa Milena García, sus hijos Yerson y Daniela, y su hermano Eduardo, en la vereda Buenos Aires, ubicada a 15 minutos del casco urbano de San Gil.

“Estamos muy felices porque gracias a Dios y a quienes contribuyeron para hacer realidad este proyecto, vamos a tener un cambio de vida total, tener la luz nos permite ver las noticias en la televisión y estar actualizado, que los niños puedan hacer las tareas sin las velas, poder planchar la ropa, mejorar la alimentación, tener la nevera para guardar el mercado, cargar el celular, nos va servir muchísimo”, sostuvo con alegría Octavio, un hombre de 38 años con la piel quemada por el sol, que trabaja la tierra

sembrando café, árboles frutales y todos los cultivos que embellecen su huerta.

Por su parte, Eduardo González, hermano de Octavio dijo que si bien las velas ayudaron a mantener unida la familia, la luz les va a generar un cambio de vida y un desarrollo integral.

“Estamos muy contentos, nos hacía mucha falta la luz por los niños que madrugan a estudiar, porque nos daba pena molestar a la vecina para guardar la carne en la nevera y licuar el jugo”, dijo Eduardo al señalar que “ha sido como un sueño, porque un día les llegó una carta de ESSA diciéndoles que les iban a poner la luz y de la noche a la mañana llegó la camioneta de la Epresa para iniciar los trabajos”.

8.3.2. Buena energía para Todos

La gestión de acompañamiento social del Proyecto Buena Energía para Todos se desarrolló a través de actividades y estrategias de sensibilización, capacitación y relacionamiento con los clientes para facilitar su intervención. Durante el año 2013 se realizaron 32,279 visitas domiciliarias de socialización previa a la legalización y normalización de los clientes, también, se desarrollaron 2,010 reuniones con el objetivo de construir y fortalecer vínculos de confianza y de identidad entre ESSA y la comunidad.

Adicionalmente, se elaboraron 10 diagnósticos y 4 contextos sociales con información histórica, datos geográficos y demográficos de las comunidades intervenidas.

Actividad	Total	Contexto Municipal	Diagnóstico social
Reuniones de información y socialización	2,010	4	10
Talleres de educación	181		
Visitas domiciliarias	32,279		

Como estrategia de relacionamiento y aprendizaje enfocada en el uso legal, eficiente y seguro de la energía eléctrica, se contó con el apoyo de la Unidad de Comunicaciones, para la realización de 73 Jornadas de Edu-entretenimiento donde participaron 26,206 niños, jóvenes y adultos impactados por las obras del Proyecto.

8.3.3. Iniciativas comerciales

8.3.3.1. Econavidad

Con el objetivo de asociar la marca ESSA a experiencias positivas de la comunidad, desde el año 2010 ESSA viene instalando iluminación navideña en los municipios de su área de influencia, con la aceptación y participación de las administraciones municipales.

Así, en el año 2013 ESSA mejoró la implementación de la estrategia dándole un enfoque ambiental y social, a través de la utilización de materiales reciclados en la fabricación de las figuras navideñas y la participación de más de 250 madres cabeza de familia para su elaboración. De esta forma, 50 municipios fueron beneficiados, incluido Bucaramanga, en cuyo caso se celebró un convenio con la administración municipal para la iluminación de 15 parques, 4 avenidas y 3 fachadas de edificios públicos.

Así mismo, se llevaron a cabo 18 noches navideñas, celebraciones en las que ESSA hizo presencia institucional



en igual número de municipios, llevando obsequios de los aliados del programa ESSA en Casa y la presentación de grupos culturales.

Para el 2014, ESSA realizará sinergias con administraciones municipales y gremios del Departamento cuyo objeto será desarrollar una nueva versión de Econavidad evocando todo tipo de materiales reciclados, involucrando a la comunidad y creando el concepto de parques temáticos recordando la cultura santandereana.



8.3.3.2. Litro de Buena Energía

En el año 2013 se desarrolló la prueba piloto 'Litro de Buena Energía', que tiene como objetivo contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida de las poblaciones vulnerables a través de un sistema de energía auto sostenible. Este modelo fue creado por el mecánico Alfredo Moser en Brasil, cuando buscó la forma de iluminar su hogar y su negocio a partir del uso inteligente de los recursos naturales.

El proyecto consiste en tener iluminación natural a partir de la refracción de la luz solar con botellas plásticas recicladas llenas de agua con cloro e instaladas en los tejados de las casas, logrando iluminar espacios oscuros durante el día con una intensidad equivalente a una bombilla de 60 vatios, con una vida útil de 10 años.



74

La primera fase del proyecto piloto se realizó en el barrio el Nogal al norte de Bucaramanga, con personal de ESSA y con contratistas de otros proyectos que prestaron sus servicios voluntariamente para realizar la jornada de acompañamiento social con la comunidad, con el fin de socializar el proyecto y sus beneficios. Las viviendas beneficiadas que presentaron disminución en su consumo de energía eléctrica, alcanzaron un margen del 17% en promedio.

Para el primer trimestre del 2014 se tiene programado finalizar la prueba piloto, realizando la segunda y tercera fase del proyecto, beneficiando a 230 viviendas en la comuna 1 del municipio de Barrancabermeja y los barrios Transición e Independencia del municipio de Bucaramanga.

Con la información y los resultados de la prueba piloto se propone construir un proyecto que impacte 1000 familias a nivel de Santander.

8.3.3.3. Energía prepago

Es el programa de ESSA para llevar energía eléctrica segura y de calidad a los usuarios residenciales con cartera morosa superior o igual a 90 días, pertenecientes a estratos 1, 2 y 3, o a usuarios potencialmente morosos de estos estratos, permitiendo el acceso al servicio de energía eléctrica de manera confiable.

Actualmente, el programa cuenta con 2,672 medidores instalados por lo que más de 10,000 personas pertenecientes a comunidades vulnerables de los municipios de Bucaramanga, Girón, Piedecuesta, Barrancabermeja, Sabana de Torres, Cantagallo, Puerto Wilches y Cimitarra, cuentan con el servicio de energía eficiente y acorde a su capacidad económica.

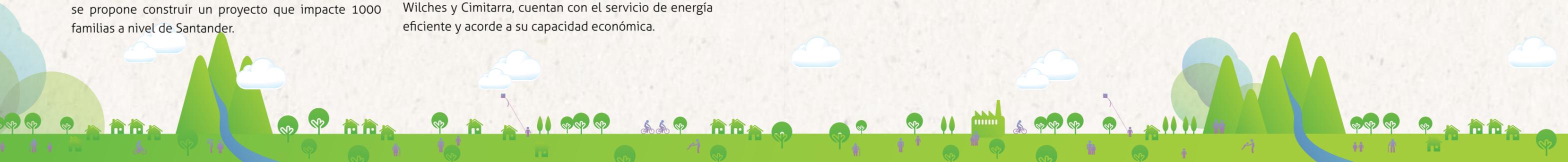
8.3.3.4. Programas de Educación al Cliente

Durante el 2013, se desarrollaron actividades educativas y pedagógicas para informar y sensibilizar a los usuarios en temas relacionados con la prestación del servicio de energía eléctrica, buscando reforzar el conocimiento de los procesos de ESSA. Los espacios generados en divulgación, capacitación y sensibilización brindaron a nuestros grupos de interés herramientas para su labor social y comunitaria; así como también permitieron fortalecer los lazos Clientes – ESSA.

Los resultados de estas actividades fueron:

	Programas y/o actividades	Reuniones y/o Talleres	Asistencia	Puerta a puerta
Actividades realizadas	Festival de Energía	11	2,750	0
	Expedición ESSA – Corregimientos	36	3,660	0
	Encuentro de Líderes	10	682	0
	Escuela de Líderes	9	630	0
	Semillero de Energía	12	3,000	0
	De Visita en ESSA	6	150	0
	ESSA al 100%	10	132	0
	URE en Empresas	5	653	0
	Suscriptor comunitario	63	1,123	101
	Reconocimiento Grupos de Interés	9	475	0
	Otras actividades de acompañamiento social	33	2,771	356
	Logros alcanzados	Remodelación Instalaciones Eléctricas Internas	0	0
ESSA en armonía con el medio ambiente		8	1,200	0
Taller de emprendimiento		7	245	0
Kits Escolares – Semilleros		25	1,219	0
	Litro de Buena Energía	0	0	37
	Total	235	18,690	552

75





8.3.3.5. Contact center ESSA

Dentro de su estrategia de canales de contacto con sus usuarios, ESSA implementó las actividades de Contact Center con la firma EMTELCO, lo cual permitió mejorar este canal de comunicación con tecnología más eficiente y adaptada a las necesidades de los usuarios. Desde el inicio de las actividades de EMTELCO como socio estratégico de ESSA, este canal presenta un promedio de atención de 33,000 llamadas mensuales, mejorando la atención y tiempo de respuesta a los requerimientos de los usuarios, que venía siendo de 10,000 llamadas en promedio mensuales.

8.3.3.6. Oficinas Móviles

La estrategia de Oficinas Móviles permite llevar presencia institucional a comunidades alejadas de los grandes centros urbanos del área de influencia. Durante 2013, ESSA adquirió la segunda Oficina Móvil, que estará enfocada en la atención de los requerimientos de usuarios de regiones y barrios de difícil acceso en el Magdalena Medio.

Se proyecta para el 2014 la implementación de diez (10) Kioskos virtuales con el propósito de aumentar los canales de atención disponibles para nuestros usuarios y hacer más fácil, rápida y efectiva la atención de los clientes que acuden a las oficinas de Bucaramanga, Floridablanca, Girón, Provenza, Piedecuesta, Parnaso, Barrio Colombia, Campo Alegre y Barbosa.



8.3.3.7. Iluminación de Catedrales

ESSA, en cumplimiento de su objetivo estratégico de "Fortalecer las relaciones y la comunicación efectiva con los grupos de interés externos", invirtió recursos en la iluminación decorativa de la catedral del municipio de Guadalupe, patrimonio histórico de la región, a través de un convenio suscrito con la alcaldía municipal. De esta forma, ESSA se vincula a la conservación de esta construcción histórica contribuyendo al desarrollo turístico y económico de la región.

Se espera contribuir al mantenimiento de la memoria histórica de la región y el desarrollo turístico del Departamento, llevando la iluminación de catedrales a otro municipio en el 2014.



8.3.3.8. Calidoso

Es una estrategia que busca impulsar la práctica de valores sociales en la comunidad tales como el cuidado del medio ambiente, el pago oportuno del servicio de energía, la tolerancia, entre otros. Desde 2010, ESSA viene implementando esta estrategia en las comunidades de los estratos 1, 2 y 3 de su área de influencia, con el sorteo de premios consistentes en electrodomésticos para el hogar, así como mensajes publicitarios sobre la práctica de los valores mencionados.



8.3.3.9. Cupón de la Buena energía

A través de convenios con aliados comerciales, ESSA incluye en la factura de 167,000 usuarios residentes en los estratos 3, 4, 5 y 6 de los municipios de Bucaramanga, Floridablanca, Girón, Piedecuesta y Barrancabermeja, un cupón de descuentos para actividades recreativas y de esparcimiento.

Esta campaña buscó agregar valor a la relación comercial de ESSA con sus usuarios, pues asociando la factura de energía con experiencias positivas de los mismos se contribuye al mejoramiento de la percepción de satisfacción y reputación empresarial. Con una redención del 4%, los usuarios beneficiados con el Cupón de la Buena Energía disfrutaron de las actividades que ESSA incluyó en la estrategia.



8.3.3.10. Calendario Comercial

Tiene como propósito asociar la marca ESSA como parte activa de las celebraciones tradicionales de la comunidad y su entorno. En fechas especiales como Día de la Madre, Día del Padre, Amor y amistad y Navidad, ESSA decora las oficinas de atención al cliente de mayor afluencia de público, incluyendo mensajes institucionales sobre Riesgo Eléctrico, Proyecto Buena Energía para todos, entre otros; buscando impactar 43,000 usuarios que visitan en promedio las oficinas de ESSA mensualmente.



8.3.3.11. Sirius revisiones comerciales

En el 2013, se implementó el plan de datos a las terminales portátiles, esto ha permitido que el cargue y descargue de la información se pueda realizar en terreno, optimizando los tiempos de desplazamiento en las correrías. Para el 2014 se proyecta la facturación Web, habilitando la página Web de ESSA con los servicios de consulta y generación de la factura así como el pago de la misma.



8.3.3.11. IV Encuentro Comercial

En diciembre, ESSA llevó a cabo la IV edición del Encuentro Comercial Alfombra Azul, como un reconocimiento a la labor de los trabajadores de la Subgerencia Comercial que se destacan por su trabajo en equipo, pro actividad e innovación, entre otras categorías.

Con una presentación teatral que reflejó la percepción de los usuarios frente al servicio al cliente y una conferencia sobre la importancia de la buena atención en las oficinas y dependencias de ESSA, se logró un espacio de reflexión y reconocimiento a los miembros de esta Subgerencia.

8.3.4. ESSA.edu

ESSA es consciente de la responsabilidad que tiene con el desarrollo sostenible de los municipios de su área de influencia y de sus diferentes grupos de interés, estableciendo relaciones de mutuo beneficio, explorando sinergias y alianzas para la actuación socialmente responsable. Por ello, en cumplimiento de su Política de Responsabilidad Social Empresarial, hace presencia institucional atendiendo a las escuelas rurales ubicadas en aquellas zonas intervenidas con programas asociados a su objeto social, realizando el mejoramiento y acondicionamiento de sus aulas de informática, en alianza con las alcaldías municipales.

Igualmente, en el marco de su Política Ambiental entiende la importancia de realizar una gestión integral proactiva, con enfoque preventivo, que vele por el cumplimiento de la legislación ambiental, al tiempo que promueve y fortalece la cultura y gestión ambiental con los grupos de interés.

Para cumplir con estas políticas se firmó convenio interadministrativo entre ESSA y nueve alcaldías, con el propósito de desarrollar el programa ESSA.edu, mediante el cual se llevará tecnología y educación ambiental a un total de 12 escuelas rurales del área de influencia de la Empresa, ubicadas en los siguientes municipios:

Municipio	Escuela
Cimitarra	Riveras de San Juan, sede del Centro Educativo Primavera.
Lebrija	Escuela rural Centenario sede G de la Institución Educativa La Estación.
Cantagallo	Instituto Técnico Industrial Agropecuario José María Vargas Vila Sede Sinzona.
Floridablanca	Casiano Alto, sede A, Colegio Ecológico.
El Peñón	San Francisco sede M, Instituto educativo Río Blanco.
Los Santos	Institución educativa La Laguna sede J, escuela rural el Potrero.
Girón	Palogordo, sede G del Instituto Integrado Llano Grande.
Bolívar	La Zarca, del Centro Educativo Horta Medio.
Bolívar	La Ahuyamera, del Centro Educativo Horta Medio.
Bolívar	La Guinea, del Centro Educativo Horta Medio.
Santa Helena del Opón	El Hoyo, sede del Colegio José Antonio Beltrán.
Santa Helena del Opón	La Belleza, sede del Colegio José Antonio Beltrán.

A 31 de diciembre de 2013 se cumplieron las etapas de diagnóstico, elaboración y firma de convenios entre ESSA y las alcaldías, e inician las etapas de contratación, ejecución de obras, entrega de equipos y capacitación en temas medio ambientales.

8.3.5. Prácticas con respecto a la Satisfacción del Cliente

El proceso atención clientes realiza la medición de satisfacción mensualmente a través de encuestas de satisfacción de la línea telefónica, oficinas de atención al cliente y factura. El mecanismo disponible para que los clientes hagan llegar sus opiniones es el buzón de sugerencias, al cual pueden acceder en las salas principales de atención al cliente de ESSA.

Resultados

Indicadores 2013													
Descripción	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Meta
Satisfacción oficinas	9.04%	8.77%	8.88%	9.67%	9.18%	8.50%	8.70%	8.50%	8.87%	9.00%	8.50%	8.80%	8.80%
Satisfacción factura	8.00%	7.15%	7.95%	8.29%	8.41%	8.70%	9.10%	8.00%	8.21%	8.80%	8.70%	9.00%	8.80%
S. Línea comercial	8.59%	9.00%	8.70%	8.66%	8.79%	8.70%	9.00%	8.60%	8.75%	9.10%	8.90%	8.50%	8.80%

Satisfacción de oficinas

El indicador Satisfacción oficinas se mide a través de la aplicación de encuestas de manera aleatoria dirigidas a los clientes que se acercan a las oficinas de ESSA a realizar solicitudes, reclamaciones o aclaraciones, calificando los atributos del servicio en una escala de 1 a 10 y fijando como meta 8.8 puntos.

En 2013 ESSA continúa con el desarrollo de planes de capacitación dirigido al personal de atención al cliente en todos los procesos comerciales a fin de fortalecer las competencias y habilidades, con el propósito de brindar un mejor servicio y una mayor satisfacción a los clientes. Para ello, se realizó la reorganización del equipo de trabajo de las oficinas de Floridablanca y Girón, lo que permitió contar con mayor capacidad operativa, mejores tiempos de atención, calidad en la atención prestada y la satisfacción de los usuarios.

Satisfacción líneas de atención telefónica

El propósito de este indicador es conocer la percepción de los clientes con respecto al servicio integral recibido en el Contact Center, este se mide de forma mensual a través de encuesta telefónica, en la cual se solicita calificación de 0 a 10 siendo 10 la mayor calificación, se evalúan los siguientes aspectos: satisfacción con la atención, facilidad para comunicarse, tiempo de espera para ser atendido, conocimiento del funcionario y amabilidad del funcionario.

El resultado del indicador muestra una mejora debido a la redistribución de asesores del Contact Center en los tiempos detectados de alta congestión de llamadas, lo cual permite brindar una atención oportuna.

Satisfacción factura

El indicador de Satisfacción factura se mide mediante la calificación de dos aspectos que son encuestados en forma telefónica a una muestra de clientes. El rango de calificación es de 0 a 10, siendo 10 la mayor calificación.

Para el 2013 este indicador presentó un mejoramiento con un promedio de 8 puntos sobre 10, sin embargo, el resultado se vio afectado por el cambio en el diseño de la factura, evidenciándose dificultades de interpretación por parte de los usuarios.

8.3.6 Estudio de Satisfacción al cliente CIER

Con el objeto de contar con indicadores que permitan evaluar la gestión frente a los usuarios, ESSA participa anualmente en la Encuesta de Satisfacción Clientes CIER, que mide el nivel de satisfacción de clientes residenciales.

Los resultados obtenidos reflejan la percepción de los usuarios ESSA, encontrándose que este indicador es influenciado por actividades como el Proyecto Buena Energía para Todos, el programa de recuperación de cartera y la calidad del servicio de energía, entre otros aspectos.

De esta manera, los resultados obtenidos son evaluados por el equipo de la Subgerencia Comercial y la Subgerencia Técnica de Energía, actividad en la que se plantean estrategias para el mejoramiento de cada variable que conforma el indicador.

Descripción	2008	2009	2010	2011	2012	2013
ISG - Índice de satisfacción general	74	80	76	84	64	59

8.3.7. Cumplimiento meta indicador tiempo respuesta PQR

El indicador de Satisfacción factura se mide mediante la calificación de dos aspectos que son encuestados en forma telefónica a una muestra de clientes. El rango de calificación es de 0 a 10, siendo 10 la mayor calificación.

Para el 2013 este indicador presentó un mejoramiento con un promedio de 8 puntos sobre 10, sin embargo, el resultado se vio afectado por el cambio en el diseño de la factura, evidenciándose dificultades de interpretación por parte de los usuarios.

La siguiente tabla muestra el comparativo entre los años 2010, 2011, 2012 y 2013:

Año	2010	2011	2012	2013
Tiempo de respuesta PQR	17	13	11	10

La meta establecida para el tiempo de repuesta de PQR es de 13 días

8.3.8. Factura Ecológica

Durante el año 2013 ESSA implementó la factura ecológica, impresa en papel elaborado a partir de la fibra de caña de azúcar, libre de químicos blanqueadores y que representa un 86% menos en gasto de agua para su producción. Posee un color único obtenido del bagazo de la caña que le da una imagen fresca y natural.

Esta iniciativa permite evitar la tala de cuatro árboles mensuales y el no consumo de 12 toneladas de papel normal por año, los cuales serían talados y utilizados en la elaboración de facturas con papel tradicional. Hoy los clientes reciben una factura limpia, fresca y amigable con el medio ambiente.



Lectura socializada de la factura

Esta actividad está enfocada en socializar con los usuarios el proceso de toma de lectura y reparto de la facturación, con especial énfasis en la tecnología que desarrolla la Empresa y los controles que se tienen para este proceso. En el desarrollo de esta actividad, se hace relacionamiento y se interactúa con los clientes a través de terminales portátiles, permitiendo que estos hagan la toma de lectura y validen los consumos registrados; esto permite visualizar que ESSA cuenta con tecnología de punta que garantiza que se facturen los consumos reales, generando confianza y credibilidad en el proceso. En 2013 se visitaron 2,200 usuarios.



8.3.9. Gestión de Comunicaciones

Las acciones de comunicación realizadas buscaron fortalecer las relaciones con los grupos de interés internos y externos, apoyando los diferentes procesos, programas y proyectos de la Compañía con un enfoque que destacó el recurso humano y la alineación organizacional orientada al logro de los objetivos estratégicos.

Gestión de Patrocinios		
Tipo	Presupuesto	Descripción
13 Culturales	\$ 225,325,000	Se facilitaron espacios a los grupos de interés para compartir y disfrutar de actividades culturales de relevancia en la región.
10 Académicos	\$ 126,020,000	Se contribuyó a la generación de conocimiento y el fortalecimiento de las relaciones con nuestros grupos de interés.
13 Deportivos	\$ 465,370,000	Se generaron nuevos espacios para el fomento de la recreación, el deporte y el sano esparcimiento de los clientes de ESSA en las diferentes regiones de Santander y creó la percepción e apoyo de estos eventos como acción de RSE.
Total	\$ 816,715,000	



Durante el 2013 se desarrollaron y apoyaron acciones de comunicación e información para fortalecer el relacionamiento con proveedores y contratistas, clientes, comunidad, Estado, competidores y colegas, a través de interacciones de mutuo beneficio que impactan positivamente la sostenibilidad en aspectos económicos, sociales y ambientales.

Comunicaciones con grupos de interés externos

319 comunicados de prensa	6 reuniones con comunidades
16 ruedas de prensa	3 reuniones con periodistas de San Gil
396 impactos de Free Press	6 reuniones con alcaldes, gremios y líderes sociales
42 programas de TV	1 reunión con líderes de opinión
103 cápsulas, spots y videos de TV	12 Semilleros de energía con la participación de 2.965 niños
51 programas de radio	6 actividades De Visita en ESSA
255 boletines de radio	10 actividades ESSA al 100% con una participación de 132 clientes
113 avisos de prensa	5 reuniones URE en Empresas con la participación de 90 clientes
10 publicaciones de apoyo informativo en eventualidades	63 reuniones de Suscriptor comunitario
24 actividades de acompañamiento social con una participación de 1,940 personas y 356 visitas puerta a puerta	9 encuentros de reconocimiento a grupos de Interés con asistencia de 475 usuarios
32,279 visitas domiciliarias y 2,010 reuniones que impactaron 66,049 usuarios intervenidos por Gestión Social PBEPT	11 Festivales de Energía con la participación de 2,500 personas
73 Jornadas de Edu-entretenimiento	37 actividades Expedición ESSA
9 actividades de Escuela de Líderes	10 Encuentros de Líderes

Se apoyó la promoción y posicionamiento de los diferentes productos y servicios a través de campañas comerciales, de acuerdo con las características demográficas y psicológicas de los clientes y usuarios, con el fin de aumentar la satisfacción de estos.



Campañas Comerciales

Factura	Cupón de la Buena Energía
Calendario comercial	Alumbrado Público
ESSA en casa	Calidoso
Pacto	Riesgo Eléctrico
Canales de Atención	Econavidad



ESSA gestionó el relacionamiento con los grupos de interés internos de la Empresa mediante productos destinados a acercar los proyectos, programas o procesos a sus públicos objetivos.

Comunicaciones con grupo de interés internos

15 Carteleras	2,226 productos Agencia de publicidad
313 Comunicados Internos	8 Encuentros con trabajadores
828 E-mailing corporativo	Encuentro con proveedores y contratistas
3 Reuniones de Intranet	Encuentros con trabajadores de la STE
14 Wallpaper	4 Visitas de obras con trabajadores
2 Ediciones Revista Nuestra EmprEssa	26 Capacitaciones
5 Publicaciones Impresas	255 productos de comunicación para Gestión de cambio
45 Publicaciones Cartelera Mi Canal	22 Notas de felicitación
24 emisiones en vivo Red Interna de Audio	



Campañas Internas

Campaña Buena Energía para Todos	Campaña De ti para ti
Campaña Yo Controlo	Campaña Brújula
Campaña Vida Segura	Campaña Essa viva
Campaña NEON	Campaña 'Litro de Buena Energía



Identidad Digital

Portal web

Se posibilitó el desarrollo de un medio de comunicación más atractivo, con información más asequible y con mayores posibilidades de interacción con los distintos grupos de interés de ESSA.

Redes sociales

Incursión en las redes sociales creando las cuentas de ESSA en Facebook, Twitter, Flickr y You Tube el 26 de abril de 2013. En Facebook se lograron 919 publicaciones y 743 seguidores; para Twitter se hicieron 1,567 menciones dirigidas a 468 seguidores; en Flickr se publicaron 325 fotografías y en Youtube se compartieron 37 videos con 1,406 reproducciones.

Agencia de publicidad

Se desarrollaron 2,226 productos publicitarios y de comunicación para apoyar las diferentes estrategias de relacionamiento con grupos de interés a través de campañas, acciones y piezas comunicativas y publicitarias para ESSA.



9 SUPLEMENTO DE ENERGÍA



9.1 Gestión de la demanda

Los siguientes son los programas de gestión de la demanda desarrollados por ESSA, incluyendo programas residenciales, comerciales, institucionales e industriales, con los respectivos ingresos para la Empresa durante el 2013.

Productos y/o servicios	Descripción	Ingresos 2013	Justificación
Alumbrado público	ESSA tiene a su cargo la facturación y el recaudo del impuesto de alumbrado público de los municipios de su área de influencia.	\$ 3,019,294,540	Los ingresos por comisión cobrada del 3 y 6% más IVA corresponden a la prestación del servicio de facturación y recaudo del impuesto de alumbrado público. Este valor de comisión cobrada deberá ajustarse en el año 2014 a lo establecido en la resolución CREG 005.
	ESSA suministra energía a los sistemas de alumbrado público de los municipios.	\$ 22,893,050,598	Los ingresos obtenidos se deben a la facturación de 79.3GWh/año energía a los sistemas de alumbrado público en los municipios de influencia de ESSA.
Arrendamiento de infraestructura eléctrica a cable operadores	ESSA alquila infraestructura eléctrica como punto de apoyo para el desarrollo de las empresas de telecomunicaciones, cable-operadores y juntas de acción comunal (Artículo 13 de la Ley 680 de 2001).	\$ 4,749,798,212	Dentro de estos ingresos \$912,061,269 correspondieron a cobros retroactivos pactados en los contratos de los grandes cable operadores y al arrendamiento prestado a 10 grandes cable operadores y 15 pequeños cable operadores. correspondiente al uso de 92,328 apoyos en poste y 703 apoyos en torres y torrecillas en cumplimiento a la Resolución CREG 071 de 2008, cuyas condiciones de uso y remuneración cambiaron a partir del 01 de enero de 2014, según resolución CREG 063 y resolución CRC 4225
Cesión, compra y construcción de activos a terceros	Tiene como objetivo la cesión, compra o construcción de activos de infraestructura eléctrica de erceros, a través del cual los clientes entregan los activos a ESSA para que esta se encargue de su administración, operación y mantenimiento.	\$ 488,270,000	Los ingresos por el incremento en el componente "D" de la tarifa por concepto de activos propiedad ESSA se obtuvieron con la finalización de 124 proyectos que corresponden a 4,937 unidades residenciales, con un consumo de 1.112 GWh/año. El valor de la inversión para compra y construcción de infraestructura eléctrica a terceros fue de \$1,100 millones de pesos

Mercado No Regulado MNR	Regulatoriamente para ser un usuario no regulado se requiere tener un consumo de energía superior a 55,000 kWh/mes o una potencia de 100 kWh (es decir que en al menos una hora del mes el consumo alcance 100 kW). En ESSA el MNR representa un 5% del ingreso por ventas de energía.	\$ 24,297,799,124	Los ingresos del MNR son el resultado de las ventas de energía a 55 grandes consumidores cuya demanda alcanzó 88 GWh/año. En cuanto a la participación de mercado por tipo de contrato, 27 clientes que representan el 56% del total tienen contrato tipo bolsa y 25 clientes que representan el 44% tienen contrato fijo.
Convenios de aseo	Alquiler del sistema de facturación y reparto del recibo de energía para facturar y recaudar el servicio de aseo que prestan seis (6) empresas en los municipios del área metropolitana de Bucaramanga, Barrancabermeja, Barbosa y Los Santos.	\$ 1,010,599,790	Los ingresos de las empresas de aseo corresponden a la comisión cobrada a cada empresa por la facturación de la siguiente manera: Cara Limpia 6% sobre recaudo, Región Limpia 10% sobre recaudo, Proactiva 10% sobre recaudo, EMPAS 10% sobre facturación, Limpieza Urbana 10% sobre facturación, Piedecuestana 10% sobre facturación y EMAB 10% sobre facturación.
ESSA en Casa	Alianza estratégica con empresas de la región que facilitan la venta y financiación de electrodomésticos y servicios, para mejorar la calidad de vida de los clientes mediante el pago de sus créditos en cuotas mensuales a través del recibo de energía.	\$ 1,143,665,635	Los ingresos corresponden a la comisión generada por cada una de las empresas aliadas.

9.2 Generación de energía

El comportamiento de la generación de energía en la planta térmica y las hidráulicas se mantiene estable entre los años 2012 y 2013, debido a la demanda de energía exigida a ellas.

Generación GWh	2012	2013	Variación
Térmica	57	57	0.0%
Hidráulica	218	219	0.5%
Total	275	276	0.5%



9.3 Capacidad instalada por tipo de generación

La capacidad instalada por tipo de generación puede observarse a continuación:

Fuente de generación	Planta	Unidades	Capacidad efectiva MW	Ubicación
Térmica	Termobarranca	Unidad 1	12.5	Barrancabermeja
		Unidad 2	12.5	
		Unidad 3	66	
		Total	3	
Hídrica	Palmas	Unidad 1	4.5	Bucaramanga
		Unidad 2	4.5	
		Unidad 3	4.5	
		Unidad 4	4.5	
	Total	4	18	
	La Cascada	Unidad 1	0.35	San Gil
		Unidad 2	0.24	
		Unidad 3	0.22	
		Unidad 4	1.2	
Unidad 5		1.2		
Total	5	3.2		
Total general		12	112.2	

9.4 Disponibilidad de plantas de generación

La disponibilidad de las plantas de generación de ESSA aumentó debido al mejoramiento en la gestión de mantenimiento preventivo en dichas plantas.

Planta de Generación	2012	2013	Variación
Hidráulica	52.00%	66.30%	27.50%
Térmica	95.50%	99.12%	3.79%

9.5 Consumo térmico específico

De acuerdo a la tecnología de las unidades de generación de Termobarranca 1 y 2, el consumo térmico de cada una de ellas se encuentra dentro del valor normal; en tanto que para la unidad de generación 3 el consumo térmico se encuentra por encima del valor normal de funcionamiento, debido a que esta unidad está operando al 30% de su capacidad de diseño.

El consumo térmico específico de la planta de generación de Termobarranca durante el 2013 fue:

Unidad	Carga neta	Consumo térmico específico
	(MWh)	(BTU/kWh)
1-2	12.0	14
	10.0	15.2
	9.0	15.5
	7.0	16.2
3	63.0	12
	55.0	11.75
	35.0	13.5
	24.0	15.8
	18.0	16
	15.0	16.6

9.6 Líneas y redes

Las líneas y redes eléctricas aumentaron en un 4.5% con respecto al año anterior, debido a la entrada de nuevos programas de Electrificación Rural, Puntas y Colas y normalización de usuarios a través del Proyecto Buena Energía para Todos.

Líneas y redes en Km	2012	2013
STN	241.8	241.8
STR	501.2	539.0
SDL	44,060.0	46,055.0
Total	44,802.9	46,835.8

9.7 Subestaciones

El número de subestaciones de ESSA aumentó de 74 a 76 debido a la entrada en operación de las subestaciones Puerto Wilches con una capacidad de transformación de 20 MVA y Buena Vista con una capacidad de 10 MVA, a fin de cumplir con las nuevas necesidades de demanda de los clientes del Magdalena Medio.

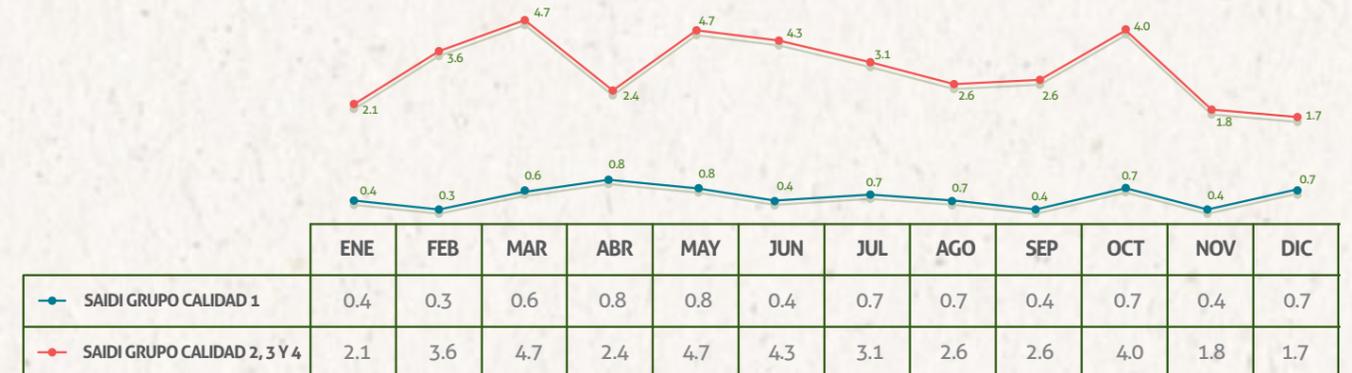
9.8 Transformadores

El número de transformadores de ESSA aumentó en un 3.9% debido a las nuevas necesidades de demanda de los clientes, en especial los nuevos proyectos comerciales e industriales, el proyecto Buena Energía para Todos y los programas de Electrificación Rural.

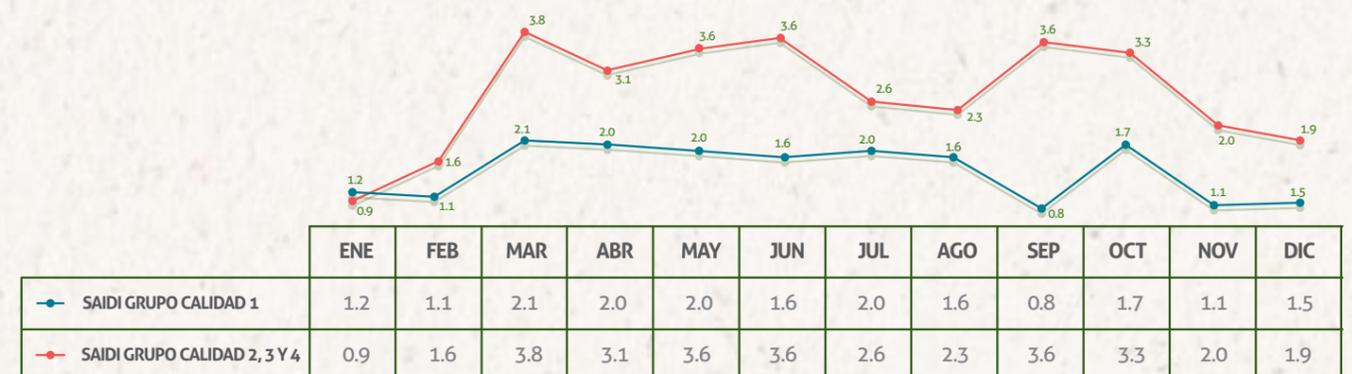
Nivel	Capacidad instalada (MVA)	2012	2013	Variación
STN - 4	Banco de autotransformadores monofásicos 3X50 MVA	3	3	0.0%
	Autotransformadores trifásicos 90 MVA	2	2	0.0%
	Transformador trifásico de 40 MVA	13	14	7.7%
	Transformador trifásico de 30 MVA	1	1	0.0%
4-3	Transformador trifásico de 28 MVA	1	1	0.0%
	Transformador trifásico de 20 MVA	3	4	33.3%
	Transformador trifásico de 10 MVA	2	1	-50.0%
3-2	Transformadores trifásicos de potencia	90	90	0.0%
2-1	Transformadores de distribución	27,103	28,818	4.1%
Total		27,218	28,934	3.9%

9.9 Frecuencia y duración promedio de interrupción del suministro eléctrico

El indicador SAIDI muestra que durante los meses de marzo, mayo y octubre en el grupo de calidad 1, se presentaron incrementos en la duración de los eventos debido a las fallas de transformadores de potencia en el STR en Floridablanca, Barbosa y Cimitarra; sin embargo, las metas sobre el mismo se cumplieron de acuerdo con lo establecido, porque se duplicó la potencia instalada en Barbosa, se instalaron los transformadores de Floridablanca y Cimitarra, implementando acciones preventivas para mitigar los riesgos ante dichos eventos.



El indicador SAIFI muestra que durante los meses de marzo, mayo y octubre se incrementa la frecuencia de interrupciones por el aporte de los diversos eventos, debido a las fallas de transformadores de potencia y otros asociados a los circuitos de los grupos de calidad 3 en el sector rural y al incremento de intervenciones programadas, sobre los cuáles se direccionaron los mantenimientos dependiendo de la causa raíz provocada. No obstante el indicador estuvo por debajo de los límites establecidos.



9.10 Proyectos de infraestructura eléctrica

Se realizaron proyectos técnicos orientados al mejoramiento de la confiabilidad y calidad del servicio, cumplimiento regulatorio y crecimiento de la demanda, los cuales se presentan en la siguiente tabla:

Nombre	Descripción	Logro
Plan de expansión del STN / STR	Contempla las obras necesarias para atender el crecimiento vegetativo y puntual de la demanda en el período 2014 – 2026 que se proyecta en el departamento de Santander, así como la operación confiable y segura del sistema.	Documento del plan de estudio de expansión del STR y conexiones al STN del OR.
Estudio de caracterización de la demanda	El estudio busca identificar la forma como los usuarios demandan potencia eléctrica, tanto en su comportamiento horario, como en su magnitud y de acuerdo con agrupaciones representativas.	Documento del estudio de caracterización de la carga eléctrica.
Estudio de proyección de la demanda 2013 - 2028	El estudio identifica el impacto del crecimiento de la demanda de energía sobre la infraestructura existente de ESSA a nivel geográfico en transformadores de potencia y red de distribución de 13.2 KV en un horizonte de 15 años.	Documento del estudio de proyección de la demanda espacial del sistema.
Línea 34.5 kV San Martín – Tisquirama	Proyecto de conexión solicitado por Ecopetrol y Petronorte que entró en operación en enero de 2013, para alimentar los campos petroleros de Tisquirama, Los Angeles y San Roque. Inversión: \$1,053 millones.	Línea en funcionamiento de 8MVA, de los cuales 3 MVA son para uso de Ecopetrol, 3 MVA para uso de Petronorte y 2 MVA para uso de ESSA. Entró en funcionamiento en enero de 2013.

Nombre	Descripción	Logro
Proyecto doble circuito 115/34.5 kV Termobarranca - Puerto Wilches y subestación Puerto Wilches 15/20 MVA	La obra contempla la construcción de la línea doble circuito Termobarranca – Puerto Wilches 115/34.5 kV con una extensión de 37 Km, subestación Puerto Wilches 15/20 MVA y la ampliación de la subestación Termobarranca para atender la demanda de Santander y sur de Bolívar. Inversión: \$25,757 millones.	Entrada en operación del proyecto en el mes de agosto de 2013.
Proyecto subestación Caneyes	Proyecto enfocado en aumentar la capacidad de potencia en la línea 409, mejorando la confiabilidad y la calidad del servicio en los sectores de Palenque y el valle de Río Frío. Inversión: \$1,193 millones.	Entrada en operación del proyecto en febrero de 2014.
Montaje de Transformadores	Montaje y puesta en servicio de: Transformador de 30/40 MVA 115/34,5 kV en la S/E Floridablanca, Transformador de 20 MVA 115/34.5 kV, en la S/E Cimitarra, por atención de emergencia presentada ante falla del existente de 10 MVA. Adquisición de transformadores de potencia para las unidades de generación de Palmas 3 y 4, Cascada, Unidad Barranca 1, para reposición por cumplimiento de vida útil y aumento de confiabilidad en la operación. Cumplimiento del plan de reposición de transformadores de potencia vigencia 2013, con la adquisición de 10 unidades de transformación equivalentes a 49.5 MVA.	Entrada en operación 12 transformadores.





Grupo **epm**



10

PROYECTOS ESPECIALES

10.1 Proyecto Buena Energía para Todos

El objetivo del proyecto es reducir el indicador de pérdidas del operador de red del 19.65% en agosto de 2010 al 10.57% el 31 de diciembre de 2014, con la finalidad de mejorar la sostenibilidad del negocio y el cumplimiento de la normativa.

En la actual vigencia se logró disminuir el indicador de pérdidas de energía del operador de red en 1.75 puntos con respecto al valor de diciembre de 2012. El indicador a diciembre de 2013 fue de 12.09%.

La energía total gestionada del 2013 fue de 42 GWh calculada así: 33 GWh recuperados según balance de energía del operador de red y 9 GWh correspondientes a la gestión de control realizada por el proyecto para neutralizar el incremento de las pérdidas asociadas al crecimiento de la demanda de energía del sistema eléctrico.

En 2013 la gestión del proyecto se resume en los siguientes logros:

- Reducción del indicador de pérdidas al 12.09% a diciembre 31 de 2013, legalización de 6,480 nuevos clientes y el acompañamiento social con las campañas del uso racional de la energía y el programa de Edu-entretenimiento que busca crear la cultura del uso legal y eficiente de la energía en la población infantil.
- Actualización y estandarización de procedimientos, instructivos y manuales del proyecto, con la metodología de la norma GP1000 y el Modelo Estándar de Control Interno.
- Aplicación de nuevas tecnologías para la recuperación de pérdidas como:



- › Implementación de un proyecto piloto de red telescópica.
- › Instalación de medidores micropuntos en la red de baja tensión, que permiten identificar las pérdidas de energía por ramales y así sectorizar e identificar los clientes que están ocasionando dichas pérdidas, garantizando 100% efectividad. (Se cuenta con 100 medidores espejos disponibles para los clientes y 15 micropuntos disponibles, macro y CT núcleo abierto, para ramales, recuperando 23.5 MWh).
- › Montajes de red chilena con medición prepago para blindar la red y hacer sostenible la instalación para el usuario a través de la tarjeta prepago.
- › Adquisición de medidores bicuerpo que se instalarán en clientes reincidentes en casos de irregularidad en medidores.

- Convenio piloto de medida centralizada con la Universidad Industrial de Santander con el objeto de reducir el impacto a la comunidad, enfocando las revisiones técnicas solamente donde se detecten las irregularidades.
- Ahorros por la gestión de compras conjuntas de materiales (contratos de tracto sucesivo) por un valor de 762 millones de pesos.
- Atención oportuna de peticiones y solicitudes técnicas asociadas a la conexión de los clientes (medidores y acometidas).

La siguiente tabla refleja los resultados del proyecto a diciembre de 2013, comparados con los años 2011 y 2012:

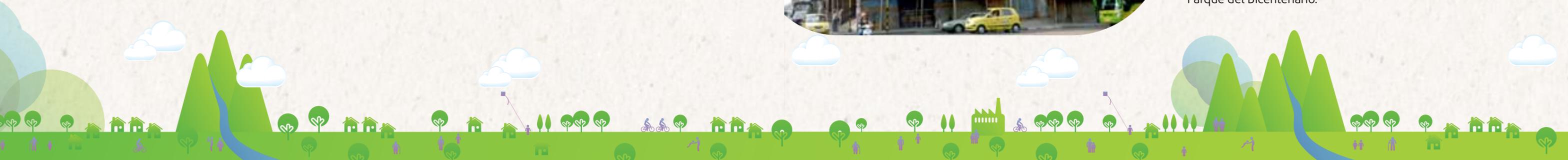


Concepto	Resultado 2011	Resultado 2012	Resultado 2013
Indicador de pérdidas del distribuidor (%)	16.42%	13.83%	12.09%
Energía recuperada (GWh)	52.6	76	42



10.2 Teatro Santander

El Teatro Santander fue diseñado por el arquitecto austriaco Federico Blodeck Ficher, construido por el arquitecto francés Georges Carpentier e inaugurado el 19 de Febrero de 1932. Se encuentra ubicado en un sector que se ha denominado la primera fase del Plan de Renovación Urbana del Centro de Bucaramanga que incluye el Centro Cultural del Oriente, el Teatro Santander y la Plazoleta del Parque del Bicentenario.



En abril de 2009, con el ánimo de llevar a cabo actividades dirigidas a proveer y garantizar lo necesario para la protección, recuperación, conservación, sostenibilidad y divulgación del Teatro, se creó la Fundación Teatro Santander, entidad sin ánimo de lucro, UIS, UNAB, UDES, RAYCO, MARVAL y el Centro Cultural del Oriente.

Durante el 2013, ESSA realizó tres acciones importantes orientadas a apoyar el Proyecto:



10.3 Cambio y Cultura Organizacional

El proceso ha permitido reconocer y potencializar las fortalezas y competencias de los trabajadores, a nivel grupal e individual, promoviendo la asimilación del cambio en ESSA.

Se gestiona desde 3 componentes:

- Acompañamiento: individual y grupal para fortalecer competencias que promuevan la transformación en las personas y adaptarse a nuevas tecnologías o procesos de ESSA. En el año 2013 se acompañaron nueve programas, proyectos o procesos.



- Formación: experiencias formativas que fortalezcan la transformación de las personas para adaptarse a nuevas tecnologías o cambios en los procesos, de tal manera que permita aumentar su desempeño a las necesidades empresariales. Se realizaron 490 horas de formación.
- Comunicación: el fin es dar a conocer de forma clara, precisa y oportuna los objetivos, beneficios, alcances, actividades y avances. Se publicaron 255 piezas de comunicación.

Se gestionó la cultura meta del Grupo EPM, teniendo en cuenta los rasgos culturales que habilitan el direccionamiento estratégico al 2027.

Se midió el clima laboral, encontrando claras fortalezas en compromiso, claridad y direccionamiento, calidad y orientación al cliente y adecuación en el cargo, factores que permiten continuar trabajando para lograr el alto desempeño que proviene de personas motivadas y con soporte para el éxito.



10.3.1 Aplicación del diseño o ajuste del mejoramiento organizacional

La gestión organizacional centrada en el mejoramiento de los procesos para alcanzar los resultados planeados, satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés con el fin de aumentar su valor percibido, se apalancó a través del diseño y documentación del Sistema de Gestión Integrado (Calidad y MECI).

10.4 Brújula

Durante la vigencia 2013, el proyecto Brújula realizó las siguientes actividades:

- Documentación de los procesos al 100%.
- Implementación del sistema de gestión integrado bajo la norma NTC GP1000 y el modelo MECI.
- Realización de capacitaciones a concedores y auditores en los requisitos de las normas y gestión de procesos.
- Realización de cafés de trabajo y talleres con los equipos de trabajo de los diferentes procesos, para la implementación del sistema e identificación de mejoras en los procesos.
- Definición e implementación de los requisitos para dar cumplimiento a las normas NTC GP1000 y MECI.



10.5 Conectividad

Los siguientes son los logros alcanzados durante el 2013, a través del proyecto de Conectividad:

- Realización de las adecuaciones civiles y eléctricas para garantizar la conectividad de las subestaciones.
- Acuerdo con Azteca para la construcción de las últimas millas.
- Definición de la topología de red y validación con las partes interesadas.
- Conectividad en 52 subestaciones incluidas en el alcance del proyecto.
- Conectividad en el 30% de las oficinas satelitales incluidas en el alcance del proyecto.

El proyecto finaliza con la conectividad de todas las oficinas satelitales, para dar paso al Proyecto de Grupo liderado por EPM: "Expansión red de Telecomunicaciones".



10.6 Remos

El programa REMOS involucra el diseño e ingeniería, suministro, montaje y puesta en servicio de los equipos de potencia, control, protecciones, medida, equipos complementarios, construcción de obras civiles e integración al sistema SCADA-BCS de 23 subestaciones convencionales y 54 subestaciones simplificadas de ESSA. El proyecto se desarrollará en tres fases, con un horizonte en tiempo de 10 años. La primera fase tiene proyectada una inversión cercana a los 45,000 millones de pesos y un tiempo de ejecución de 2013 al 2016.

La Gestión del programa REMOS en el 2013 se ve reflejada en las siguientes actividades:

- Planeación técnica y financiera de las etapas 1 y 2 de la primera fase del proyecto de reposición que proyecta la intervención de 9 subestaciones en el período 2014-2015 y preparación de 6 pliegos

contractuales del proyecto de Modernización de Control y Protección, orientados a la intervención de 16 subestaciones en el período 2014-2015.

- Adjudicación de dos contratos tipo EPC para la primera etapa de la fase I del proyecto de Reposición de subestaciones, por valor de \$8,409 millones y compra de equipos de media tensión (celdas) con tecnología de punta por un valor de \$3,145 millones.
- Adjudicación de contratos de compra de equipos y materiales, montajes de equipos electromecánicos, diseño, instalación, pruebas y puesta en servicio de los tableros de medida, control, protección y automatización para las subestaciones, por valor de \$ 25,273 millones, con el objetivo de cumplir con requerimientos regulatorios para que ESSA pueda entrar en el nuevo esquema de calidad del servicio.
- Adquisición, instalación y puesta en funcionamiento del sistema SCADA-BCS de ESSA integrado con el centro de control de EPM, que permitirá la supervisión y operación remota de las subestaciones de ESSA de forma oportuna, confiable y segura acorde con las políticas establecidas por el Grupo EPM. En el año 2013 se integraron al sistema 6 subestaciones del Área Metropolitana de Bucaramanga.
- Implementación de la interfaz de los sistemas SCADA-BCS y Energis (Sistema de Gestión de Distribución) que permite obtener información confiable y en tiempo real del sistema eléctrico para la elaboración de análisis operativos y estudios eléctricos.
- Homologación de criterios técnicos-financieros con el Grupo EPM, permitiendo el aprendizaje e implementación de buenas prácticas en cuanto al desarrollo de proyectos de infraestructura eléctrica, la especificación de equipos idóneos y procesos contractuales que garantizarán la mejor relación costo-beneficio.

10.7 Tecnología informática ATI

La gestión del Área de Tecnología Informática durante el 2013 se vio reflejada principalmente en las siguientes actividades:

Se conectaron por fibra óptica 21 oficinas satelitales y 47 subestaciones, haciendo uso principalmente de la infraestructura de la red corporativa arrendada con UNE; de igual manera, se implementó una solución de radio enlaces para últimas millas y el uso de los cuatro hilos de fibra óptica arrendados a Azteca Comunicaciones Colombia. Este paso de gran importancia para ESSA ha sido fundamental para el Programa de Reposición y Modernización de Subestaciones (REMOS), especialmente para Supervisión, Control y Adquisición de Datos (SCADA) y Calidad de la Potencia. Esta mejora en la conectividad permite optimizar tiempos de respuesta y se refleja en las palancas de valor de calidad del servicio y atención clientes.



Adicionalmente, esta última palanca de valor se reforzó con el canal de datos dedicado a atender el Contact Center, así como la disposición de radio enlaces en las oficinas donde se instalaron los quioscos virtuales.

Como complemento a los avances de la conectividad, se realizó la modernización de la plataforma de servidores de bases de datos, con su almacenamiento y copias de respaldo, entregando una solución de mayor capacidad y homologada con la solución que se tiene actualmente en EPM, que facilita la integración cuando el Programa Grupo EPM Sin Fronteras, así lo requiera. Se aprovechó la nueva plataforma para realizar la migración de la versión 10 a versión 11 del motor de bases de datos ORACLE.

Se brindó apoyo en la implementación de herramientas de Grupo Empresarial como el portal WEB; el sistema de información de ingresos y costos (SISCOM), que es utilizada para apoyar la gestión de la operación comercial; el sistema NEON para la contratación y el sistema de revisiones comerciales (suspensión y reconexión del servicio) y técnicas (legalización y normalización de clientes) SIRIUS. Adicionalmente, se implementaron otras soluciones de software como el Módulo de Autoservicio a Empleados (MAE) y el Sistema Control de Pérdidas (SCP).

Se resalta el apoyo al proyecto de medida centralizada, haciendo uso de la plataforma de computación móvil del grupo empresarial (SIRIUS) entregando una herramienta básica que permite integrar la nueva solución de medida centralizada con el Sistema de Administración Comercial (SAC).

Se trabajó con el área de Finanzas en la implementación del Web Services para recaudos, que permite contar con información en línea y en tiempo real de los pagos realizados por los clientes, de manera tal que la gestión de reconexión y suspensión del servicio se puede realizar con la información del instante en que se lleva a cabo.

Para optimizar los recursos de los Sistemas de Administración Comercial y de Nómina (SAC y SAN) y optimizar los desarrollos a la medida, se implementó la práctica de versionamiento en conjunto con la filial EDEQ, que utiliza estas mismas herramientas.

Con el apoyo del Proyecto Brújula se realizó la documentación de nueve procesos de TI como complemento a la implementación de los procesos unificados y el proyecto de seguridad de la información del Grupo Empresarial.



11

EVOLUCIÓN
2008- 2013

Dos hitos importantes marcan la evolución de ESSA en los últimos cinco años: la compra a la Nación de la mayoría accionaria de ESSA, por parte de EPM en 2009 y el paso de filial a Grupo Empresarial en 2013.

Las principales variables que definen esta evolución se presentan a continuación, a partir del año 2008.

11.1 Componente técnico

11.1.1 Plantas de generación

A diciembre de 2013, ESSA cuenta con tres plantas de generación: Termobarranca, La Cascada y Palmas. Durante los seis últimos años se aprobó el retiro de operación de cuatro plantas: Calichal, Palenque, Servitá y Zaragoza. La primera de ellas dejó de funcionar en el año 2010 por una falla en el terreno que la destruyó por completo, los estudios para su recuperación resultaron que no era viable. Igualmente, las plantas de Palenque, Servitá y Zaragoza salieron de operación en 2012 por encontrarse no viables, después de los respectivos estudios.

Plantas	2008	2009	2010	2011	2012	2013	% variación 2008-2013
Térmica	2	2	2	2	1	1	-100%
Hidráulica	5	5	4	4	2	2	-150%
Total	7	7	6	6	3	3	-133%



11.1.2 Líneas y Redes

Debido a la entrada en servicio de proyectos de electrificación rural ejecutados por ESSA en convenio con Gobernación de Santander, FAER, proyectos de terceros, proyectos de puntas y colas para usuarios ubicados hasta 100 metros de las redes de baja tensión propiedad de ESSA, la entrada de proyectos comerciales e industriales, la normalización de redes del el Proyecto Buena Energía para Todos y el crecimiento vegetativo de la demanda, se generaron ampliaciones de las líneas y redes de ESSA.

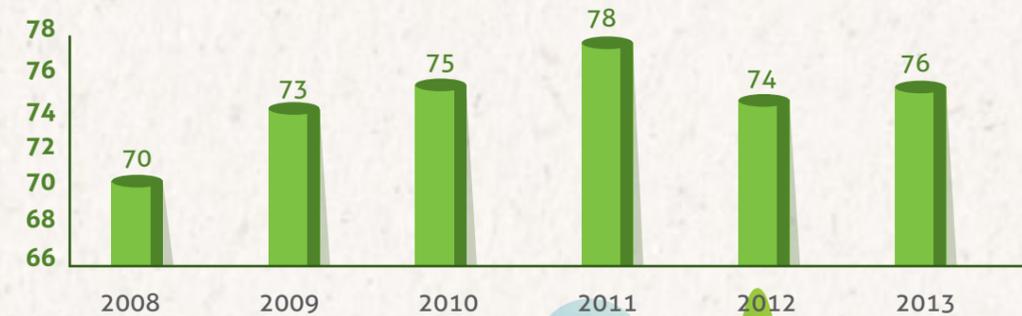
Líneas y redes en Km	2008	2009	2010	2011	2012	2013	% variación 2008-2013
STN 230 kV	242	242	242	242	242	242	0.00%
STR 115 kV	497	497	497	497	501	539	8.50%
SDL 34.5 - 13.8 kV	15,155	15,855	15,855	16,467	17,305	17,994	18.70%
SDL menores a 13.8 Kv	24,635	25,357	25,357	25,684	26,254	27,522	11.70%
Total	40,529	41,951	41,951	42,890	44,302	46,297	14.20%



11.1.3 Subestaciones

El número total de subestaciones pasó de 73 en 2009 a 76 en 2013 cumpliendo con las nuevas necesidades de demanda de los clientes. Es importante mencionar en el año 2012 el retiro de operación de las subestaciones Calichal, Zaragoza y Servitá.

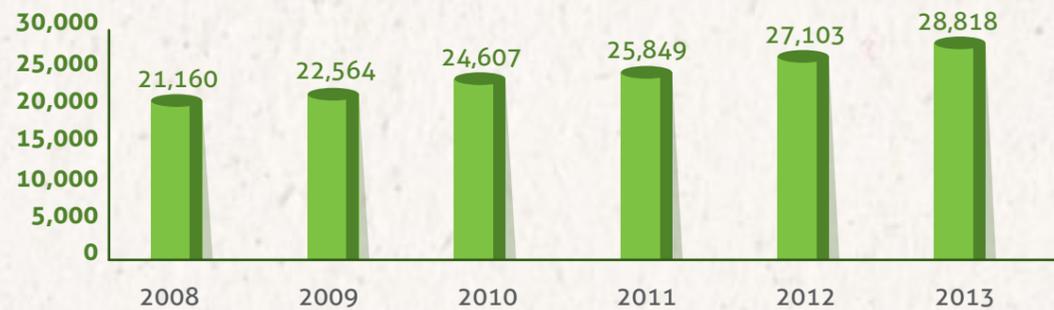
Subestaciones	2008	2009	2010	2011	2012	2013	% variación 2008-2013
STN	3	3	3	4	4	4	33.3%
STR	10	10	10	10	10	11	10.0%
SDL	57	60	62	64	60	61	7.0%
Total	70	73	75	78	74	76	8.6%



11.1.4. Transformadores

El incremento en el nivel de transformación de los diferentes niveles fue impactado directamente por los nuevos proyectos industriales, urbanos y comerciales en el área de influencia, así como por los proyectos de electrificación rural y el Proyecto Buena Energía para Todos, aumentando el número de transformadores de distribución.

Transformadores	2008	2009	2010	2011	2012	2013	% variación 2008-2013
STN	9	9	9	13	13	13	44.4%
STR	19	19	19	20	20	21	10.5%
SDL Nivel 3	85	86	88	89	90	90	5.9%
SDL Nivel 2	21,160	22,564	24,607	25,849	27,103	28,818	36.2%



11.1.5 Transformadores fallos

Entre el 2008 y el 2013 se incrementó 36.2% el número de transformadores de distribución instalados y una disminución del 38.3% en el total de los transformadores fallos, debido al plan de mantenimiento preventivo que comprende el mejoramiento de tierras, el cambio de protección en alta, la instalación de protecciones por baja y la instalación de transformadores auto protegidos en las redes rurales.

Transformadores	2008	2009	2010	2011	2012	2013	% variación 2008-2013
Fallos	1,680	1,812	1,374	1,167	1,114	1,036	-38.3%
Porcentaje de falla	7.6%	8.0%	5.6%	4.5%	4.1%	3.6%	-52.6%



11.1.6 Capacidad instalada (MVA)

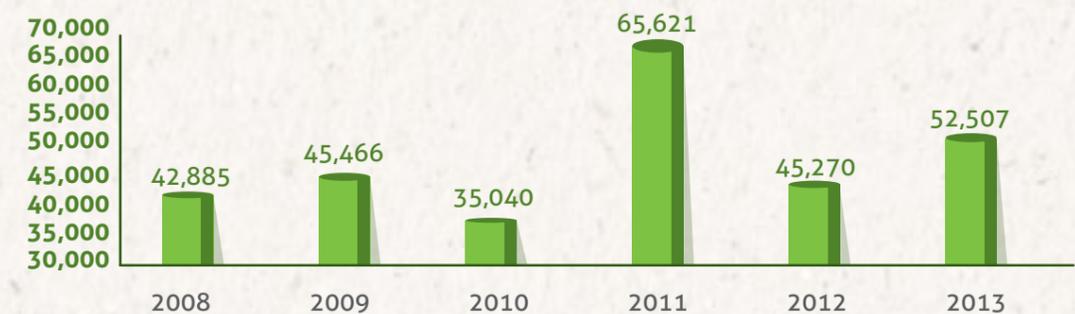
La siguiente tabla refleja la capacidad de los transformadores instalados discriminados en los diferentes niveles de tensión:

Capacidad MVA	2008	2009	2010	2011	2012	2013	% variación 2008-2013
STN 230-115 kV	480	480	480	630	630	630	31.3%
STR 115 -34.5 kV	658	658	658	698	698	727	10.6%
SDL 34.5-13.8 kV Nivel 3	562	589	592	631	651	625	11.2%
SDL 13.8 Kv-220 V Nivel 2	1,020	1,074	1,200	1,301	1,382	1,478	44.9%

11.1.7 Inversión e infraestructura eléctrica

La inversión realizada por ESSA desde el año 2009 al 2013 alcanza los \$243,904 millones, ejecutada en los diferentes proyectos especiales que contribuyen principalmente al mejoramiento de la confiabilidad y calidad del servicio.

Capacidad MVA	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Total 2009-2013
\$ Millones	42,885	45,466	35,040	65,621	45,270	52,507	243,904



11.1.8 Electrificación rural

Las inversiones realizadas en electrificación rural entre los años 2009 al 2013 alcanzan los 46,705 millones de pesos, inversiones que corresponden a recursos de terceros y propios en el proyecto de puntas y colas. Estos permitieron electrificar 10,348 viviendas.

Inversiones en electrificación rural	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Total 2009-2013
\$ Millones	601	1,276	9,835	5,630	10,343	19,620	46,705



11.2 Componente Comercial

11.2.1 Oficinas de atención al cliente

ESSA mejoró la atención a sus clientes, pasando de 28 a 80 oficinas en toda su área de influencia.

Oficinas	2008	2009	2010	2011	2012	2013	% variación 2008-2013
Oficinas	28	28	67	80	80	80	185.7%



11.2.2 Clientes

El crecimiento en los últimos seis años ha sido de 134,615 nuevos clientes, esto se debe principalmente a:

- Inicio en agosto del 2010 del Proyecto Buena Energía para Todos, que ha legalizado un total de 44,571 clientes con una participación del 90% en el sector residencial en estratos 1 al 3.
- Proyectos de electrificación rural que han permitido 7,778 nuevos clientes en las zonas rurales.
- Crecimiento económico de la región en el sector de la construcción enfocado en el área metropolitana de Bucaramanga, Barrancabermeja y San Gil con 67,720 nuevos clientes.
- Ingreso de nuevos clientes comerciales e industriales por 15,064.

Clientes	2008	2009	2010	2011	2012	2013	% variación 2008-2013
Cliente	530,695	551,536	574,115	607,870	636,177	665,310	25.4%



11.2.3 Venta de energía en millones

Los ingresos de ESSA en los últimos seis años se incrementaron por el aumento en las ventas debido al comportamiento económico de la región, al Proyecto Buena Energía para Todos y al comportamiento de la tarifa.

El efecto más significativo en la variación de los ingresos correspondió al año 2009 con una variación del 29%, generado principalmente por la adopción de prácticas y políticas contables de Casa Matriz EPM con respecto al registro de ingresos estimados de energía leída, pero no facturada a usuarios regulados y no regulados en diciembre del 2009.

Para el año 2013 el crecimiento cayó con respecto al promedio de los años anteriores del 7%, reflejando un crecimiento del 5% debido a que la tarifa fue impactada por el comportamiento del IPP que fue del -1.4% que involucra la gran mayoría de los componentes tarifarios y reducción en el componente de restricciones por mejora en la confiabilidad en el sistema.

Venta de energía (\$ Millones)	2008	2009	2010	2011	2012	2013	% variación 2008-2013
MR	337,476	443,070	468,308	495,250	532,258	559,411	65.8%
MNR	20,774	18,334	23,935	28,011	28,438	25,016	20.4%
Total	358,250	461,404	492,243	523,261	560,696	584,427	63.1%

Cantidad total de energía vendida en el MR y MNR (millones)



11.2.4 Venta de energía en GWh

Para ESSA la venta de energía se ha incrementado en un 26% entre 2008 y 2013, como consecuencia del cumplimiento en el Proyecto Buena Energía para Todos que se refleja sustancialmente en el año 2011 y que por su gestión genera legalizaciones y normalización en los municipios de mayor pérdida de energía como: Bucaramanga, Barrancabermeja, Girón, Puerto Wiches y Floridablanca; adicionalmente, en el año 2013 la variación por ventas de energía gran parte se debe al crecimiento de nuevos proyectos urbanísticos que creció en un 39% frente al año anterior (Fuente: Boletín Cámara de Comercio 2013), comerciales e industriales y proyectos de electrificación rural.

El resultado corresponde a la evolución económica que tiene la región, situándose para el 2013 en 21.1% (PIB Santander), básicamente en el área metropolitana de Bucaramanga que registró un crecimiento del 10.8% (Fuente Cámara de Comercio 2013).

Energía Vendida (GWh)	2008	2009	2010	2011	2012	2013	% variación 2008-2013
MR	1,182	1,254	1,319	1,345	1,458	1,566	32.5%
MNR	34	85	103	147	117	89	161.8%
Total	1,216	1,299	1,422	1,492	1,575	1,655	36.1%

Energía vendida en el MR y MNR GWh



11.2.5 Compras de energía (GWh)

La evolución en las compras de energía está directamente relacionada con el comportamiento en las ventas, razón por la cual ESSA creció un 20% en lo corrido de estos 6 años, significando para ESSA la recuperación en las pérdidas comerciales que para el año 2008 eran del 24.56% y finalizan el 2013 en 15.14%; esto debido a la palanca de valor gestionada por el Proyecto Buena Energía para Todos.

Así mismo, el efecto de crecimiento que se refleja en el 2010 del 5% respecto al año anterior, corresponde al Fenómeno del Niño que generó un aumento en el consumo. En el 2011, a pesar de presentar un crecimiento del 1.2%, se vio afectado por la ola invernal que impactó el primer trimestre del año 2012.

Compra de energía	2008	2009	2010	2011	2012	2013	% variación 2008-2013
MR (GWh)	1,609	1,683	1,778	1,745	1,793	1,875	16.5%
MNR (GWh)	31	96	162	156	123	96	209.7%
Total (GWh)	1,640	1,779	1,940	1,901	1,917	1,971	20.2%

Cantidad total de energía comprada MR y MNR (Gwh)



Compra de energía	2008	2009	2010	2011	2012	2013	% variación 2008-2013
Bolsa (GWh)	302	318	262	229	314	324	7.3%
Contratos (GWh)	1,338	1,461	1,609	1,664	1,603	1,647	23.1%

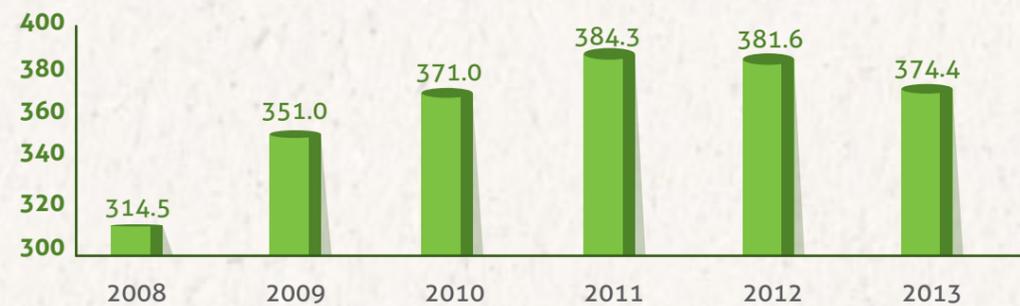
11.2.6 Tarifa media anual

La tarifa media anual se incrementó en un 16%, debido a las fluctuaciones en los componentes tarifarios, de acuerdo a las condiciones del mercado y a los cambios regulatorios, como:

- a) El incremento en el 2009 del componente de generación por el aumento del 26% en las tarifas de contratos a largo plazo.
- b) El incremento en el año 2010 se debe a la variación del IPP de 4.38%, que afecta a los componentes.
- c) Para el año 2011 la variación se da nuevamente por el incremento del IPP del 5.51%.
- d) En el año 2012 el efecto de disminución corresponde al ingreso al Área de Distribución Centro, en mayo del mismo año.
- e) En el año 2013 se presentaron varios efectos dentro de los componentes tarifarios, uno de ellos es la disminución del IPP, el incremento en el precio de bolsa que llevó a tener el componente de generación en promedio de 142.27 \$/kWh, el más alto en los históricos de ESSA y un mejoramiento en la confiabilidad del sistema.

Tarifa media anual	2008	2009	2010	2011	2012	2013	% variación 2008-2013
\$/kWh	314.50	351.00	371.01	384.30	381.60	374.40	19.0%

Tarifa media anual (\$/KWh)

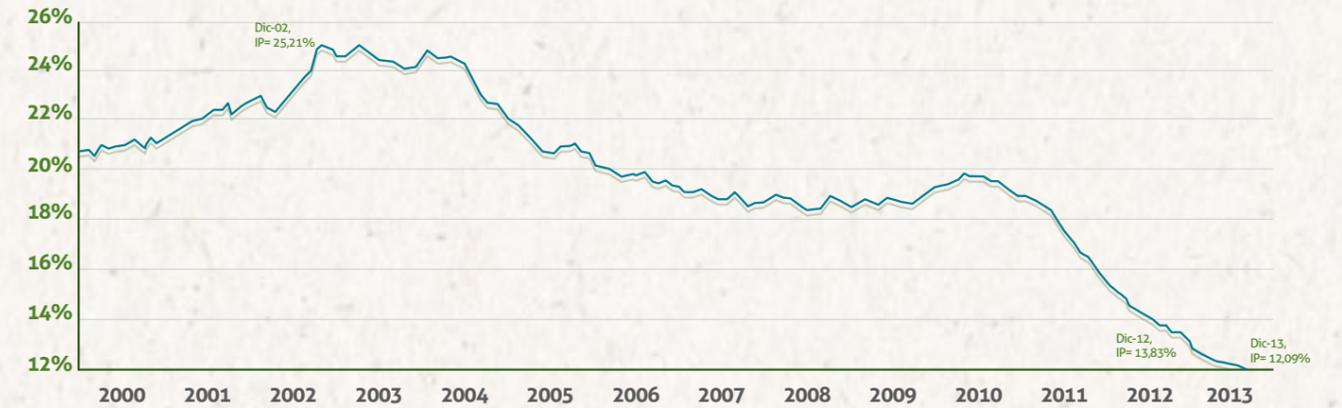


11.2.7 Indicador de pérdidas

El Proyecto Buena Energía Para Todos inició actividades en agosto de 2010 con un índice de pérdidas del operador de red del 19.65% y se ha reducido 7.56 puntos porcentuales (12.09% al 31-dic-13); en cuanto al índice de pérdidas del comercializador inició con un 23.96% y se ha reducido en 9.6 puntos porcentuales (14.36% al 31-dic-13), mediante una gestión técnica y social, enfocada principalmente hacia el control de grandes consumidores y clientes conectados en transformadores de altas pérdidas (se han intervenido 2,525 transformadores de 1,829 planificados, involucrando a 470,211 clientes de 296,803 proyectados).

Indicador de pérdidas	2008	2009	2010	2011	2012	2013	% variación 2008-2013
Distribuidor	18.59%	18.70%	19.69%	17.19%	13.83%	12.09%	-35%
Comercializador	23.68%	22.87%	23.50%	20.62%	16.70%	14.36%	-39.4%

Índice de pérdidas del OR



11.2.8 Pérdidas de energía en GWh

Cuando inició el Proyecto Buena Energía para Todos en agosto de 2010, ESSA perdía 446 GWh. Mediante acciones de recuperación y control de pérdidas de energía, se han gestionado 167 GWh reflejados en una optimización de compras de energía y un aumento de ingresos por ventas, favoreciendo los resultados financieros, brindando soluciones a los clientes para utilizar la energía de forma legal, eficiente y segura.

Pérdidas de energía	2008	2009	2010	2011	2012	2013	% variación 2008-2013
Distribuidor	404	421	462	411	345	312	-22.9%
Comercializador	385	398	435	387	317	279	-27.7%

Pérdidas de energía del OR en GWh



11.2.9 Cobertura

La evolución del indicador obedece a la gestión de recursos y ejecución de proyectos de electrificación rural. En el año 2011 el indicador se mantiene como consecuencia de la reestructuración del esquema de contratación.

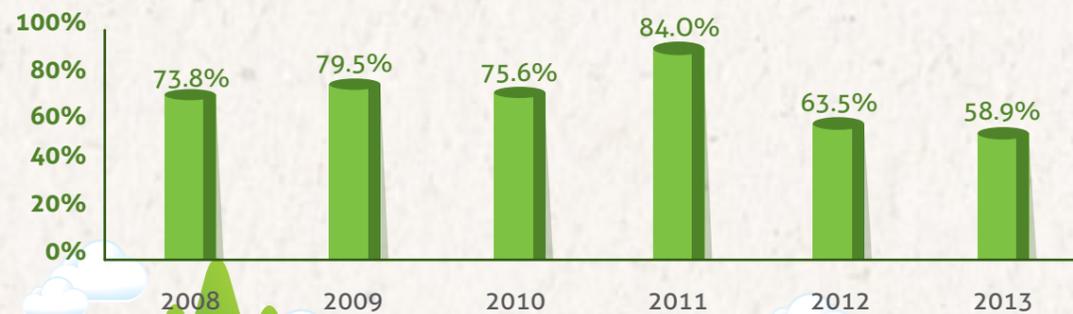
Cobertura	2008	2009	2010	2011	2012	2013	% variación 2008-2013
Urbana	99%	99%	99%	99%	99%	99.50%	0.5%
Rural	83%	83%	85%	85%	87%	89%	7.2%



11.2.10 Índice de satisfacción general - Estudio CIER

Se presenta un descenso a partir del año 2012 en los resultados obtenidos, este indicador se ve influenciado por actividades como el Proyecto Buena Energía para Todos, el programa de recuperación de cartera, la calidad del servicio de energía, la información y comunicación en las suspensiones de energía. Cabe anotar que entre las causas que influyen en este resultado están la confusión que presentan los usuarios en el operador del servicio de alumbrado público y la escasa cultura de las comunidades frente a temas como el uso racional de energía y la legalidad en el manejo y pago del servicio.

Índice de satisfacción	2008	2009	2010	2011	2012	2013	% variación 2008-2013
Calificación	73.8%	79.5%	75.6%	84.0%	63.5%	58.9%	-20.2%



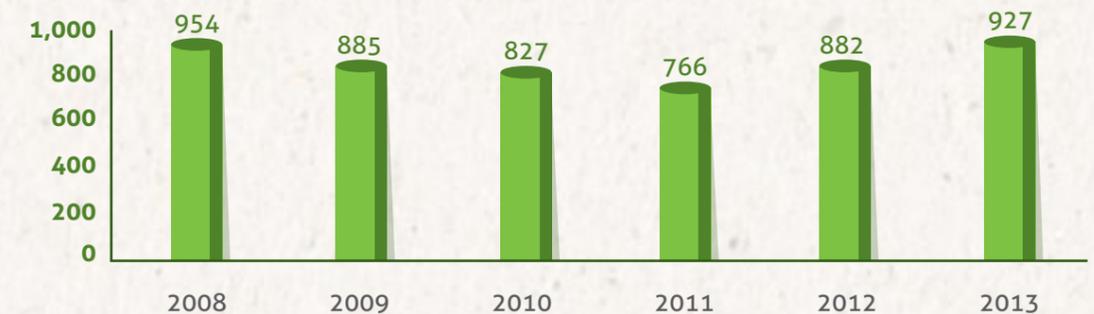
11.3 Componente Administrativo

11.3.1 Trabajadores vinculados ESSA

Durante los últimos años se han realizado las siguientes actividades con respecto al componente humano y organizacional:

- Medición e implementación del plan de mejoramiento de las competencias organizacionales y directivas.
- Plan de retiro voluntario, al cual se acogieron 147 trabajadores.
- Proyecto Dinamo de reorganización administrativa.
- Evolución de una organización gestionada por áreas funcionales a una por procesos.
- Homologación de los procesos de ESSA con las mejores prácticas del Grupo EPM.
- Documentación de los procesos y procedimientos para la implementación de las normas MECI 1000:2005 y NTC
- GP: 1000:2009.
- Inicio de los procesos de cambio y cultura organizacional.

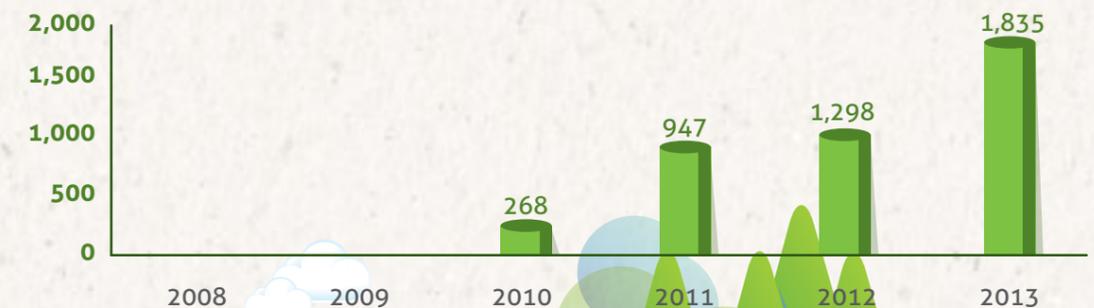
Trabajadores vinculados por ESSA	2008	2009	2010	2011	2012	2013	% variación 2008-2013
Número	954	885	866	805	887	927	-2.8%



11.3.2 Trabajadores vinculados por los contratistas

A continuación se presenta el número de trabajadores vinculados por los contratistas de ESSA durante los años 2010 al 2013:

Trabajadores vinculados contratistas	2008	2009	2010	2011	2012	2013	% variación 2008-2013
Número	No dato	No dato	268	947	1,298	1,835	584.7%



11.3.3 Índice de Gestión Ambiental

El IGAE es el sistema para medir la gestión ambiental de las empresas del grupo EPM y desde el 2009 hasta el 2013 ESSA mejoró 47 puntos. Las principales acciones en este componente son:

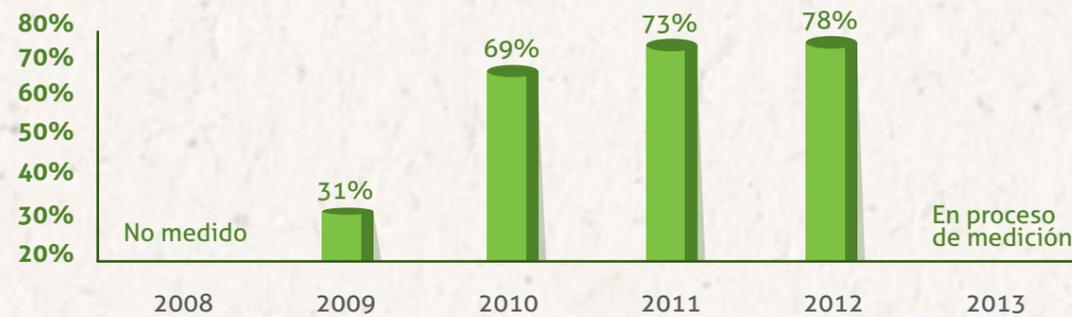
- Formulación plan de manejo de residuos.
- Acciones ambientales voluntarias para apoyar las regiones donde se encuentran ubicados los proyectos en construcción y operación de ESSA.
- Continuidad de las acciones de Uso Racional de la Energía URE y Uso Racional del Agua URA. Utilización de los residuos reciclables en el proyecto denominado Econavidad.
- Sensibilización a los trabajadores en las sedes administrativas en el tema de utilización de los puntos eco-lógicos para separar en la fuente.

- Campaña de instalación de botellas tamaño litro en sectores deprimidos, enfocando la sostenibilidad ambiental con el uso de la luz solar que refleja el dispositivo colocado en los techos de las viviendas.

- Educación a través de la carpa interactiva a las poblaciones infantiles para incentivar el ahorro de la energía y afianzar los conceptos ambientales enfocados a obtener logros en materia de uso racional de los recursos naturales.

Otras acciones como la instalación de impresoras centralizadas y la impresión de las facturas del servicio en papel ecológico.

Indice de gestión ambiental	2008	2009	2010	2011	2012	2013	% variación 2008-2013
%	No medido	31%	69%	73%	78%	En medición	151.6%

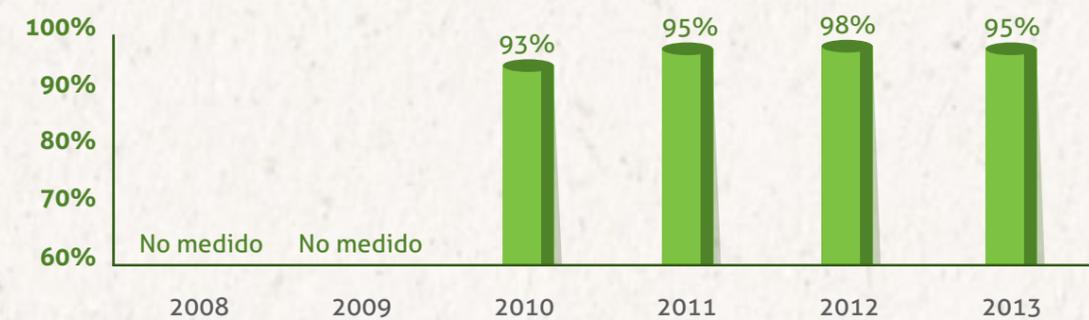


11.3.4 Índice de disponibilidad de los servicios de tecnología informática

El porcentaje de disponibilidad de los servicios de tecnología informática se ha mantenido debido a la buena gestión desarrollada a través de:

- Conectividad con Fibra óptica de oficinas de atención al cliente y subestaciones.
- Apoyo al Proyecto REMOS (SCADA y Calidad de la Potencia).
- Apoyo al Proyecto Contact Center.
- Modernización de plataforma de Servidores, Almacenamiento y Backup.
- Migración a versión 11 del motor de bases de datos ORACLE.
- Adecuación de centros de cableado.
- Renovación de equipos de cómputo.
- Ampliación del servicio de impresión.
- Documentación de procesos de TI.
- Implantación del Sistema de Información de Ingresos y Costos de la Operación Comercial (SICOM).
- Apoyo al proyecto de Medida Centralizada.
- Web Service para recaudos.
- Versionamiento del SAN y del SAC.
- Actualización del Portal Web.
- Implantación del Sistema NEON.
- Implantación del Módulo de Autoservicio a Trabajadores(MAE).
- Implantación del Sistema Control de Pérdidas (SCP).
- Implantación del Sistema de Revisiones Comerciales y Técnicas (SIRIUS).
- Apoyo al proyecto NIIF.
- Implantación del Sistema de Control de Acceso para Equipos de Computo.

Indice de disponibilidad	2008	2009	2010	2011	2012	2013	% variación 2008-2013
%	No medido	No medido	93%	95%	98%	95%	2.15%



11.4 Componente Financiero

11.4.1 Ingresos operacionales acumulados

En 2013 los ingresos operacionales alcanzan la cifra de \$732,807 millones. Si bien en 2011 estos decrecen, pues por política de Grupo finaliza la comercialización de energía en contratos, la tendencia ascendente muestra el resultado del crecimiento en el número de usuarios atendidos, cantidad de energía comercializada, inversiones en el Proyecto Buena Energía para Todos e infraestructura eléctrica.

Ingresos	2008	2009	2010	2011	2012	2013	% variación 2008-2013
\$ Millones	531,975	648,611	717,539	633,269	700,800	732,807	37.8%



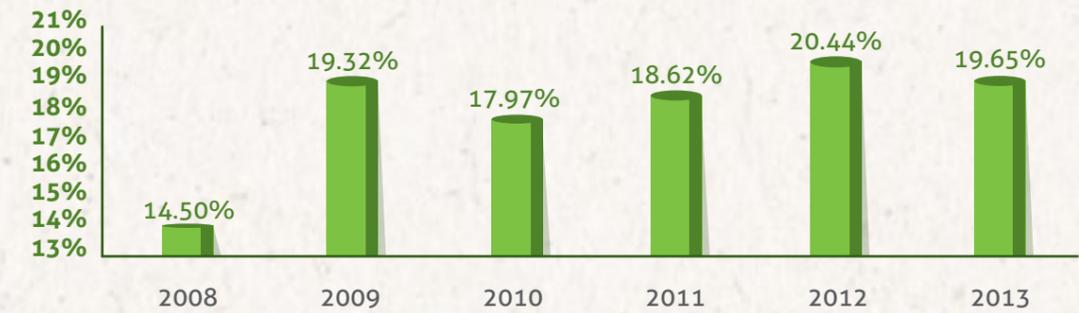
11.4.2 EBITDA - Margen EBITDA

El EBITDA representa la generación de caja para atender compromisos de impuestos, servicio a la deuda, incremento de capital de trabajo, reposición de activos y reparto de dividendos. En el año 2011 como consecuencia del decremento en ingresos presenta caída que se revierte en años posteriores alcanzando en el 2013 la suma de \$143,980 millones.

EBITDA	2008	2009	2010	2011	2012	2013	% variación 2008-2013
\$ Millones	77,125	125,344	128,958	117,940	143,245	143,980	86.7%



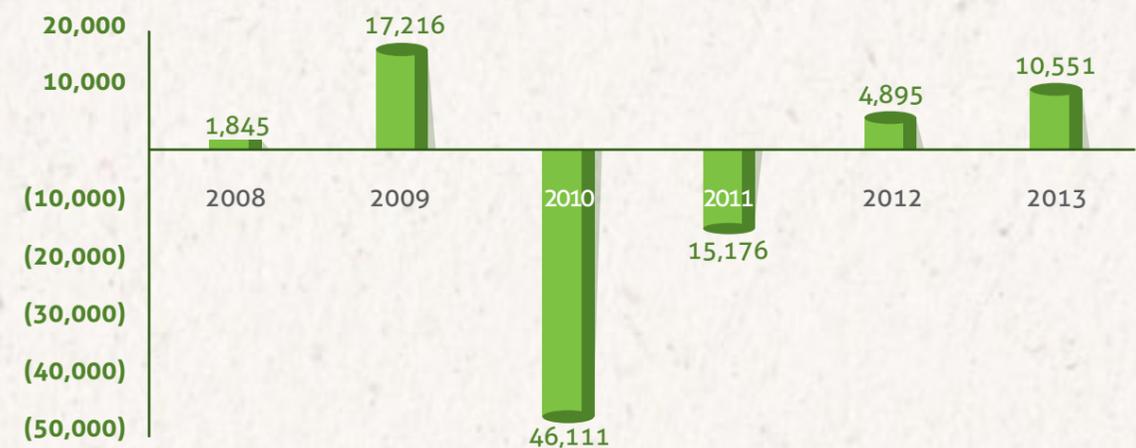
Margen EBITDA	2008	2009	2010	2011	2012	2013	% variación 2008-2013
%	14.50%	19.32%	17.97%	18.62%	20.44%	19.65%	35.5%



11.4.3 EVA

El EVA continuó presentando incrementos significativos al registrar al cierre del año 2013 la suma de \$10,551; si bien en 2010 presentó caída como consecuencia de la inclusión de provisiones y amortizaciones por valor de \$47,235 (encaminadas a homologación de prácticas contables con el Grupo EPM), esta tendencia se revierte en los años posteriores reflejando el crecimiento de la utilidad operativa y la mejor estructura de capital.

EVA	2008	2009	2010	2011	2012	2013	%Variación 2008-2013
\$ Millones	1,845	17,216	-46,111	-15,176	4,895	10,551	471.8%



11.4.4 ROA - ROE

En los años 2010 y 2011 producto del registro de valorizaciones en los activos de ESSA por avalúos, se reducen los márgenes de rentabilidad de activos, resultado de la eficiencia alcanzada en la estructura de capital luego de realizada su escisión y del aumento en utilidades, las rentabilidades de sus activos y del patrimonio, tendencia que se revierte en años posteriores alcanzando en 2013 el 4.37% y el 6.67%, respectivamente.

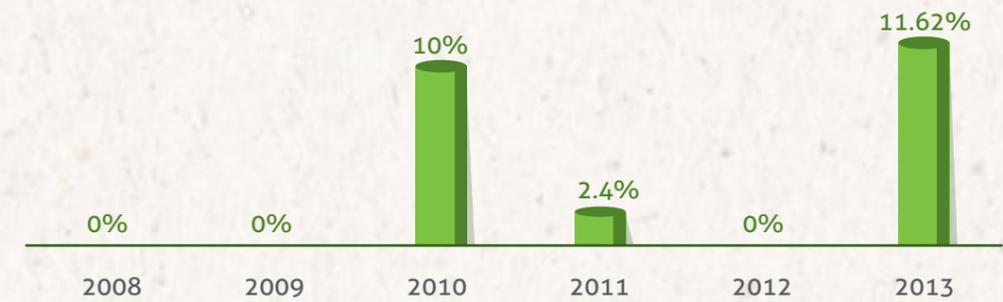
Rentabilidad	2008	2009	2010	2011	2012	2013	% variación 2008-2013
Rentabilidad del activo	4.43%	4.98%	3.54%	1.50%	4.18%	4.37%	-0.6%
Rentabilidad del patrimonio	5.69%	4.46%	2.49%	2.16%	5.30%	6.67%	17.2%



11.4.5 Endeudamiento Financiero

Con destino a la escisión y para mejorar su estructura de capital, ESSA adquirió en 2010 y 2011 créditos a corto plazo que fueron pagados en el primer trimestre del año siguiente. En 2013 y dentro del mismo propósito empresarial se tomaron créditos de largo plazo por \$155,500 millones.

Endeudamiento	2008	2009	2010	2011	2012	2013	% variación 2008-2013
%	0.00%	0%	10%	2.4%	0%	11.62%	100%



11.4.6 Transferencias de recursos a accionistas

Las transferencias de recursos a accionistas durante los años 1991 al 2013 se muestran en las siguientes tablas (resaltando que durante los años 2009 -2013 alcanzan la cifra de \$408,268 millones y se detallan)

Transferencias de recursos a accionistas	1991 - 1993	1994	1995 - 2006	2007	2008	TOTAL
ICEL	19,528	3,312	0	0	0	22,840
Nación	0	5,845	62,789	3,306	23,349	95,289
Departamento de Santander	2,177	1,004	5,774	601	4,099	13,655
Municipio de Bucaramanga	656	353	1,702	116	782	3,609
Otros accionistas	2,043	847	3,223	162	288	6,563
Totales	24,404	11,361	73,487	4,185	28,518	141,956

Transferencias de recursos a accionistas	2009	2010	2011	2012	2013	Escisión	TOTAL
EPM Inversiones S.A.	29,924	32,811	11,463	13,356	36,578	177,051	301,183
Departamento de Santander	9,118	9,997	3,493	4,070	11,145	53,946	91,769
Municipio de Bucaramanga	1,113	1,220	426	497	1,360	6,583	11,199
Otros accionistas	409	448	157	183	500	2,420	4,117
Totales	40,563	44,477	15,538	18,105	49,583	240,000	408,268

12

ESTADOS FINANCIEROS



Deloitte.

Deloitte & Touche Ltda
Ed. Caricacombana
Calle 18 Sur No. 45A - 49 P. 9 y 10
A.A. 404
Tel. 880 005 813-4
Maselán D.C.
Colombia

Tel: +57(4) 313 88 99
Fax: +57(4) 313 88 43
www.deloitte.com.co

INFORME DEL REVISOR FISCAL

A los accionistas de
ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A. E.S.P.:

He auditado el balance general de ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A. E.S.P., al 31 de diciembre de 2013 y los correspondientes estados de actividad financiera, económica, social y ambiental, de cambios en el patrimonio, de cambios en la situación financiera y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, y el resumen de las principales políticas contables y otras notas explicativas. Los estados financieros al 31 de diciembre de 2012, fueron auditados por otro revisor fiscal quien en su informe del 25 de febrero de 2013, emitió una opinión sin salvedades sobre los mismos, pero manifestando algunas deficiencias en el ambiente de control interno de la Empresa que fueron subsanadas durante el 2013.

La Administración es responsable por la preparación y correcta presentación de estos estados financieros de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia definidos por la Contaduría General de la Nación para instituciones vigiladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Esta responsabilidad incluye: diseñar, implementar y mantener un sistema de control interno adecuado para la preparación y presentación de los estados financieros, libres de errores significativos, bien sea por fraude o error; seleccionar y aplicar las políticas contables apropiadas; así como efectuar las estimaciones contables que resulten razonables en las circunstancias.

Mi responsabilidad es expresar una opinión sobre estos estados financieros con base en mi auditoría. Obtuve las informaciones necesarias para cumplir mis funciones y llevar a cabo mi trabajo de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas en Colombia. Tales normas requieren que planifique y efectúe la auditoría para obtener una seguridad razonable acerca de si los estados financieros están libres de errores significativos. Una auditoría de estados financieros incluye examinar, sobre una base selectiva, la evidencia que soporta las cifras y las revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos de auditoría seleccionados dependen del juicio profesional del auditor, incluyendo su evaluación de los riesgos de errores significativos en los estados financieros. En la evaluación del riesgo, el auditor considera el control interno de la Empresa que es relevante para la preparación y presentación razonable de

los estados financieros, con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias. Una auditoría también incluye, evaluar los principios de contabilidad utilizados y las estimaciones contables significativas hechas por la administración, así como evaluar la presentación general de los estados financieros. Considero que mi auditoría me proporciona una base razonable para expresar mi opinión.

En mi opinión, los estados financieros antes mencionados, tomados de los libros de contabilidad presentan razonablemente, en todos los aspectos significativos, la situación financiera de ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A. E.S.P., al 31 de diciembre de 2013, los resultados de sus operaciones, los cambios en su patrimonio, los cambios en su situación financiera y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia establecidos por la Contaduría General de la Nación para instituciones vigiladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, aplicados sobre bases uniformes con las del año anterior.

Además, basado en el alcance de mi auditoría, informo que la Empresa ha llevado su contabilidad conforme a las normas legales y a la técnica contable; las operaciones registradas en los libros de contabilidad y los actos de los administradores se ajustan a los estatutos y a las decisiones de la Asamblea de Accionistas y de la Junta Directiva; la correspondencia, los comprobantes de las cuentas y los libros de actas y de registro de acciones se llevan y se conservan debidamente; el informe de gestión de los administradores guarda la debida concordancia con los estados financieros básicos, y la Empresa no se encuentra en mora por concepto de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral. Mi evaluación del control interno, efectuada con el propósito de establecer el alcance de mis pruebas de auditoría, no puso de manifiesto que la Empresa no haya seguido medidas adecuadas de control interno y de conservación y custodia de sus bienes y de los de terceros que estén en su poder.

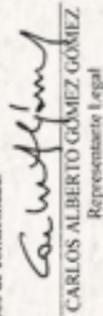


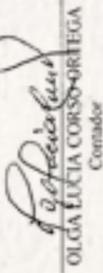
EDGAR LEANDRO MUÑOZ BETANCUR
Revisor Fiscal
T.P. 147761-T
Designado por Deloitte & Touche Ltda.

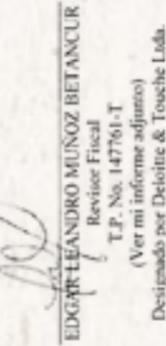
18 de febrero de 2014.

ACTIVO	2013	2012	PASIVO Y PATRIMONIO	2013	2012
ACTIVO CORRIENTE:			PASIVO CORRIENTE:		
Disponible (Nota 3)	\$ 78.212	\$ 151.754	Proveedores:		
Inversiones (Nota 4)	3.291	4.362	Nacionales (Nota 11)	73.309	59.426
Total efectivo y equivalentes de efectivo	81.503	156.116	Total proveedores	73.309	59.426
Deudores - Servicios públicos (Nota 5)	74.929	90.438	Impuestos, gravámenes y tasas (Nota 17)	20.881	42.006
Otros deudores, neto (Nota 5)	19.683	5.650	Obligaciones laborales (Nota 13)	7.709	7.480
Total deudores	94.612	96.088	Pasivos estimados y provisiones (Nota 14)	29.923	22.885
Inventarios - Neto (Nota 6)	16.788	15.498	Otros pasivos (Nota 16)	21.459	9.992
Gastos pagados por anticipado (Nota 7)	2.517	2.780	Total pasivo corriente	153.281	141.789
Total activo corriente	195.420	270.482	Obligaciones financieras (Nota 12)	155.500	8.498
INVERSIONES (Nota 4)	16.689	16.688	Impuestos, gravámenes y tasas (Nota 17)	117.449	124.214
DEUDORES (Nota 5)	35.509	44.633	Pasivos diferidos (Nota 15)	17.416	10.386
DIFERIDOS (Nota 7)	9.981	14.987	Otros pasivos (Nota 16)	18.021	13.747
PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO - NETO (Nota 9)	436.211	415.857	Total pasivo	461.667	298.634
OTROS ACTIVOS NETOS (Nota 8)	6.650	5.895	PATRIMONIO: (Notas 18)		
VALORIZACIONES (Nota 10)	638.130	636.896	Capital social	137.064	152.293
TOTAL ACTIVO	\$ 1.338.590	\$ 1.405.438	Reservas	29.049	19.924
CUENTAS DE ORDEN: (Nota 19)	\$ 62.577	\$ 303.813	Revalorización del patrimonio	2.608	227.379
DEUDORAS	258.724	93.044	Utilidad neta del ejercicio	58.468	58.708
ACREEDORAS POR CONTRA			Superávit por divisiones	8.796	8.796
			Patrimonio institucional incorporado	638.139	636.896
			Efecto saneamiento contable	2.755	2.755
			Total patrimonio	876.923	1.106.804
			TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	\$ 1.338.590	\$ 1.405.438
			CUENTAS DE ORDEN: (Nota 19)	\$ (228.724)	\$ (93.044)
			ACREEDORAS	\$ (62.577)	\$ (303.813)
			DEUDORAS POR CONTRA		

Las notas adjuntas son parte integral de los estados financieros
Los suscritos Representante Legal y Contador Público, certificamos que hemos verificado previamente las afirmaciones contenidas en estos estados financieros y que los mismos han sido tomados fielmente de los libros de contabilidad.


CARLOS ALBERTO GÓMEZ GÓMEZ
Representante Legal


OLGA LUCÍA CORSO ORTEGA
Contador
T.P. No. 22347-T


EDGAR LEANDRO MUÑOZ BETANCUR
Revisor Fiscal
T.P. No. 147761-T
(Ver mi informe adjunto)
Designado por Deloitte & Touche Ltda.

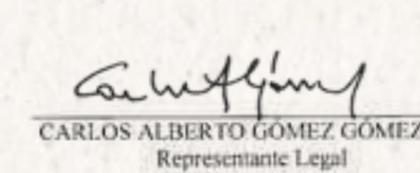
ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A. E.S.P.

ESTADOS DE ACTIVIDAD FINANCIERA, ECONÓMICA, SOCIAL Y AMBIENTAL
POR LOS AÑOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2013 Y 2012
(En millones de pesos, excepto la utilidad neta por acción)

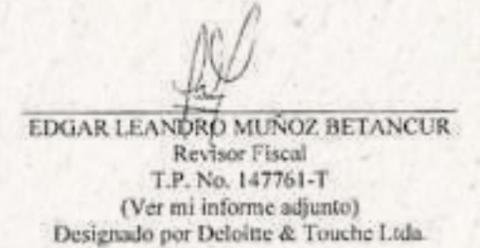
	2013	2012
INGRESOS NETOS OPERACIONALES (Nota 20)	\$ 732.807	\$ 700.800
COSTO DE VENTAS (Nota 21)	(537.349)	(514.951)
UTILIDAD BRUTA	195.458	185.849
GASTOS OPERACIONALES:		
Administración (Nota 22)	(51.478)	(42.604)
Depreciaciones, provisiones, amortizaciones (Nota 22)	(59.833)	(80.486)
Total gastos operacionales:	(111.311)	(123.090)
UTILIDAD OPERACIONAL	84.147	62.759
INGRESOS NO OPERACIONALES (Nota 23)	28.913	31.675
GASTOS NO OPERACIONALES (Nota 24)	(20.775)	(11.414)
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	92.285	83.020
PROVISION PARA IMPUESTOS (Nota 17)		
Renta	(28.016)	(24.312)
CREE	(5.801)	-
Total provisión para impuestos	(33.817)	(24.312)
UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO	\$ 58.468	\$ 58.708
UTILIDAD NETA POR ACCIÓN	\$ 3,84	\$ 3,85

Las notas adjuntas son parte integral de los estados financieros

Los suscritos Representante Legal y Contador Público, certificamos que hemos verificado previamente las afirmaciones contenidas en estos estados financieros y que los mismos han sido tomados fielmente de los libros de contabilidad.


CARLOS ALBERTO GÓMEZ GÓMEZ
Representante Legal


OLGA LUCÍA CORSO ORTEGA
Contador
T.P. No. 22347-T


EDGAR LEANDRO MUÑOZ BETANCUR
Revisor Fiscal
T.P. No. 147761-T
(Ver mi informe adjunto)
Designado por Deloitte & Touche Ltda.

ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A. E.S.P.

ESTADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO POR LOS AÑOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2013 Y 2012 (En millones de pesos)

	Reservas (Nota 18)		Total reservas	Revalorización del patrimonio	Utilidad neta del ejercicio	Superávit por donaciones	Superávit por valorizaciones	Patrimonio institucional incorporado	Efecto saneamiento contable	Total patrimonio
	Reserva Legal	Reserva por disposición fiscal								
Saldo al 1 de enero de 2012	\$ 152.299	\$ 2.117	\$ 154.416	\$ 277.379	\$ 21.179	\$ 8.796	\$ 857.564	\$ 12	\$ 2.755	\$ 1.316.828
Aplicaciones			3.070		(3.070)					(8.100)
Dividendos decretados					(18.185)					(250.627)
Movimientos del ejercicio					58.268		(250.648)	41		58.268
Utilidad del año					58.268					58.268
Saldo al 31 de diciembre de 2012	\$ 152.299	\$ 2.117	\$ 154.416	\$ 277.379	\$ 38.268	\$ 8.796	\$ 606.916	\$ 51	\$ 2.755	\$ 1.316.894
Aplicaciones			9.125		(9.125)					(49.503)
Dividendos decretados					(49.583)					(240.000)
Movimientos del ejercicio					58.445		1.234			59.679
Utilidad del año					58.445					58.445
Saldo al 31 de diciembre de 2013	\$ 152.299	\$ 2.117	\$ 154.416	\$ 277.379	\$ 96.713	\$ 8.796	\$ 608.150	\$ 51	\$ 2.755	\$ 1.376.522

Las notas adjuntas son parte integral de los estados financieros

En materia Representación Legal y Contador Público, verifíquese que los mismos son los mismos que los registrados en el Registro de Comercio y que los mismos son los mismos que los registrados en el Registro de Contabilidad

Carlos Alberto Gómez
CARLOS ALBERTO GÓMEZ GÓMEZ
Representante Legal

Olga Lucía Corzo
OLGA LUCÍA CORZO
Concedida
T.P. No. 22343-T

Edgar Leasom Muñoz
EDGAR LEASOM MUÑOZ BETANCUR
Revisor Fiscal
T.P. No. 147701-T
(Ver en anexo adjunto)
Designado por Debita & Touche Ltda.

ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A. E.S.P.

ESTADOS DE CAMBIOS EN LA SITUACION FINANCIERA POR LOS AÑOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2013 Y 2012 (En millones de pesos)

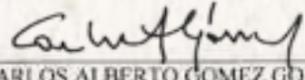
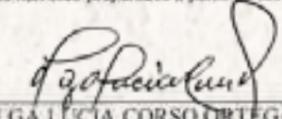
	2013	2012
ORIGEN DE FONDOS		
OPERACIONES:		
Utilidad neta del ejercicio	\$ 58.468	\$ 58.708
Depreciación	31.870	34.242
Amortización de otros activos	1.349	13.701
Provisión para pensiones de jubilación	2.347	21.684
Provisión para protección de inversiones patrimoniales	-	58
Provisión para protección de propiedad, planta y equipo	-	502
Impuestos diferidos	12.035	(5.251)
Patrimonio institucional incorporado	-	41
Perdida en retiro de activos fijos	510	404
Recuperación neto de provisiones en pasivos contingentes	(1.428)	2.955
Recuperación en amortización de cálculo actuarial	-	(5.685)
Capital de trabajo provisto por las operaciones	105.151	121.359
Aumento en obligaciones a largo plazo	155.500	-
Disminución deudores largo plazo	9.124	7.472
Aumento de otros pasivos	4.274	-
Disminución de inversiones permanentes	-	269
Total generado por otras fuentes	168.898	7.741
Total origen de fondos	274.049	129.100
APLICACION DE FONDOS:		
Utilidades distribuidas	(49.583)	(18.105)
Pago mesada pensional	-	(20.104)
Pago impuesto al patrimonio	(8.498)	(8.498)
Adquisición de propiedad, planta y equipo	(52.734)	(65.693)
Adquisición de otros activos	(2.104)	(6.171)
Adquisición para inversión de largo plazo	-	(2)
Disminución otros pasivos	-	(12.857)
(Disminución) aumento otros pasivos contingentes	(7.684)	5.126
Producto de la escisión de ESSA Capital S.A.	(240.000)	-
Total aplicación de fondos	(360.603)	(126.304)
DISMINUCIÓN EN EL CAPITAL DE TRABAJO	\$ (86.554)	\$ 2.796
Análisis de los cambios netos en el capital de trabajo:		
Activo corriente:		
Efectivo	\$ (73.542)	\$ (11.172)
Inversiones de liquidez	(1.071)	(385)
Deudores	(1.476)	5.399
Inventarios - Neto	1290	(12.813)
Gastos pagados por anticipado	(263)	(3.100)
Total activo corriente	(75.062)	(22.071)

Pasivo corriente:

Proveedores nacionales	(13.883)	(16.030)
Impuestos, gravámenes y tasas	21.125	-
Obligaciones laborales	(229)	-
Pasivos estimados y provisiones	(7.038)	-
Operaciones de crédito público	-	40.000
Otros pasivos	(11.467)	897
Total pasivo corriente	(11.492)	24.867
(DISMINUCION) AUMENTO EN EL CAPITAL DE TRABAJO	\$ (86.554)	\$ 2.796

Las notas adjuntas son parte integral de los estados financieros

Los suscritos Representante Legal y Contador Público, certificamos que hemos verificado previamente las afirmaciones contenidas en estos estados financieros y que los mismos han sido preparados a partir de los libros de contabilidad

		
CARLOS ALBERTO GOMEZ GOMEZ Representante Legal	OLGA LUCIA CORSO ORTEGA Contador	EDGAR LEANDRO MUÑOZ BETANCUR Revisor Fiscal T.P. No. 147761-T (Ver mi informe adjunto) Designado por Deloitte & Touche Ltda.

ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A. E.S.P.

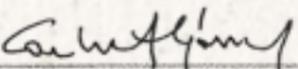
ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO
POR LOS AÑOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2013 Y 2012
(En millones de pesos)

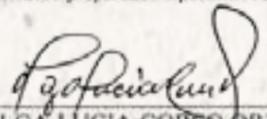
	2013	2012
FLUJOS DE EFECTIVO DE ACTIVIDADES DE OPERACIÓN:		
Utilidad neta del ejercicio	\$ 58.468	\$ 58.708
Depreciación de propiedad, planta y equipo	31.870	34.242
Amortización de otros activos	1.349	13.701
Amortización pasivo pensional	2.347	-
Provisión para protección de inversiones patrimoniales	-	58
Provisión para cuentas de difícil recaudo	5.516	9.803
Provisión para protección de inventarios	-	636
Provisión para protección de propiedad, planta y equipo	-	502
Impuesto de renta diferido, neto	12.035	(5.251)
Pérdida en retiro de activos	510	404
Patrimonio institucional incorporado	-	41
Provisión neto de recuperaciones en pasivos contingentes	(1.428)	2.955
Recuperación en amortización de cálculo actuarial	-	(5.685)
Cambios netos en los activos y pasivos operacionales		
Deudores	5.084	2.073
Inventarios	(1.290)	12.813
Otros activos	-	(12.792)
Gastos pagados por anticipado	263	3.100
Proveedores nacionales	13.883	(9.678)
Impuestos por pagar	(21.125)	22.391
Obligaciones laborales	229	7.265
Pasivos estimados y provisiones	(646)	(559)
Otros pasivos	15.741	(7.815)
EFFECTIVO NETO PROVISTO POR ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	122.806	126.912
FLUJOS DE EFECTIVO DE ACTIVIDADES DE INVERSIÓN:		
Compras de propiedad, planta y equipo	(52.734)	(65.693)
Compras de intangibles y otros activos	(2.104)	(6.171)
Compra inversiones largo plazo	-	(2)
EFFECTIVO NETO UTILIZADO EN ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	(54.838)	(71.866)
FLUJOS DE EFECTIVO DE ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO:		
Aumento (disminución) en obligaciones financieras	155.500	(40.000)
Traslado de recursos por escisión (Essa Capital S.A.)	(240.000)	-
Pago impuesto al patrimonio	(8.498)	(8.498)
Pago de dividendos	(49.583)	(18.105)
EFFECTIVO NETO UTILIZADO EN ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO	(142.581)	(66.603)

DISMINUCIÓN NETA DE EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO	(74.613)	(11.557)
EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO:		
AL INICIO DEL AÑO	<u>156.116</u>	<u>167.673</u>
AL FINAL DEL AÑO	<u>\$ 81.503</u>	<u>\$ 156.116</u>

Las notas adjuntas son parte integral de los estados financieros

Los suscritos Representante Legal y Contador Público, certificamos que hemos verificado previamente las afirmaciones contenidas en estos estados financieros y que los mismos han sido preparados a partir de los libros de contabilidad.


CARLOS ALBERTO GOMEZ GOMEZ
Representante Legal


OLGA LUCIA CORSO ORTEGA
Contador
T.P. No. 22347-T


EDGAR LEANDRO MUÑOZ BETANCUR
Revisor Fiscal
T.P. No. 147761-T
(Ver mi informe adjunto)
Designado por Deloitte & Touche Ltda.

Electrificadora de Santander S.A. E. S. P.

Estados Financieros por los años terminados el 31 de diciembre de 2013 y 2012 e informe del Revisor Fiscal

ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A. E.S.P.

**NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
POR LOS AÑOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2013 Y 2012
(Todos los valores están expresados en millones de pesos colombianos,
excepto el valor nominal de la acción)**

I. OPERACIONES Y RESUMEN DE LAS PRINCIPALES POLITICAS CONTABLES

Operaciones - La Empresa fue constituida por Escritura Pública 2830 el 16 de septiembre de 1950, en la Notaría 2ª de Bucaramanga con el nombre de Central Hidroeléctrica del Río Lebrija Ltda., siendo transformada en sociedad anónima mediante escritura pública 807 del 21 de febrero de 1974, en la Notaría 2ª de Bucaramanga con el nombre de Electrificadora de Santander S. A. (en adelante “la Empresa “o” ESSA”). Mediante escritura pública 2673 del 1 de agosto de 1995 en la Notaría 5ª de Bucaramanga se estableció que el término de duración de la sociedad es indefinido y se adicionó la sigla E.S.P. (Empresa de Servicios Públicos).

Con escritura pública 2820, del 11 de septiembre de 1996, de la Notaría Sexta de Bucaramanga, se modificó la naturaleza jurídica de la Empresa, constituyéndose en una sociedad anónima comercial de nacionalidad colombiana, con domicilio principal en la ciudad de Bucaramanga, con autonomía administrativa, patrimonial y presupuestal, sometida al régimen general de las empresas de servicios públicos y a las normas especiales que rigen a las empresas del sector eléctrico.

Mediante escritura pública 1223 del 7 de diciembre de 2001, se amplió su objeto social a la prestación del servicio público domiciliario de distribución y comercialización de gas combustible. Con escritura pública 1376 del 29 de abril de 2004 de la Notaría Segunda del Círculo de Bucaramanga, se unificaron los estatutos y se ajustaron a las normas vigentes.

Con escritura pública 777 del 13 de abril del 2005, de la Notaría Cuarta del Círculo de Bucaramanga, se registraron los nuevos estatutos sociales aprobados por la Asamblea General de Accionistas en reunión ordinaria del 29 de marzo de 2005, según consta en Acta 054, quedando su naturaleza jurídica y régimen como empresa de servicios públicos mixta, de nacionalidad colombiana, constituida como sociedad por acciones, del tipo de las anónimas, sometida al régimen general de los servicios públicos domiciliarios y que ejerce sus actividades dentro del ámbito del derecho privado como empresa mercantil.

Objeto social - La sociedad tiene por objeto la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica y sus actividades complementarias de generación, transmisión, distribución y comercialización; así como la prestación de servicios conexos o relacionados con la actividad de servicios públicos, de acuerdo con el marco legal y regulatorio.

Igualmente para lograr la realización de los fines que persigue la sociedad o que se relacionen con su existencia o funcionamiento, la empresa podrá celebrar y ejecutar cualesquiera actos y contratos, entre otros: prestar servicios de asesoría, consultoría,

interventoría, intermediación, importar, exportar, comercializar y vender toda clase de bienes o servicios, recaudo, facturación, toma de lecturas, reparto de facturas, construir infraestructura, prestar toda clase de servicios técnicos, de administración, operación o mantenimiento de cualquier bien, contratos de leasing o cualquier otro contrato de carácter financiero que se requiera, contratos de riesgo compartido y demás que resulten necesarios y convenientes para el ejercicio de su objeto social. Lo anterior de conformidad con las leyes vigentes.

Marco legal y regulatorio

ESSA S.A. E.S.P se rige por las Leyes 142 y 143 de 1994, por ser una empresa dedicada a la prestación de servicios públicos domiciliarios. Por lo tanto, de acuerdo con ellas y con la Ley 689 de 2001, el régimen de contratación que la rige es el del derecho privado, sin perjuicio de las obligaciones de cumplir con los principios generales de la función pública señalados en la Constitución Política y los demás principios que rigen la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Regulación por sector

Actividades del sector eléctrico

La Comisión de Regulación de Energía y Gas “CREG”, mediante distintas resoluciones y con fundamento en las Leyes 142 y 143 de 1994, estableció las siguientes definiciones generales para cada una de tales actividades:

Generación - Actividad consistente en la producción de energía eléctrica mediante una planta hidráulica o una unidad térmica conectada al Sistema Interconectado Nacional “SIN” bien sea que desarrolle esa actividad en forma exclusiva o en forma combinada con otra u otras actividades del sector eléctrico, cualquiera de ellas sea la actividad principal.

Transmisión - La actividad de transmisión nacional es el transporte de energía en el Sistema de Transmisión Nacional “STN” siendo el STN el sistema interconectado de transmisión compuesto por el conjunto de líneas, con sus correspondientes equipos de conexión, que operan a tensiones iguales o superiores a 220 kv. El Transmisor Nacional “TN”, es la persona jurídica que opera y transporta energía eléctrica en el STN o ha constituido una empresa cuyo objeto es el desarrollo de dicha actividad.

Distribución - Actividad consistente en transportar energía eléctrica a través de un conjunto de líneas y subestaciones, con sus equipos asociados, que operan a tensiones menores de 220 kv y no pertenecen a un Sistema de Transmisión Regional “STR” por estar dedicadas al servicio de un sistema de distribución municipal, distrital o local.

Comercialización - Actividad consistente en la compra de energía eléctrica en el mercado mayorista y su venta a otros agentes del mercado o a los usuarios finales regulados y no regulados, bien sea que desarrolle esa actividad en forma exclusiva o combinada con otras actividades del sector eléctrico, cualquiera de ellas sea la actividad principal.

La Ley 143 de 1994 prohíbe la integración vertical entre generadores y distribuidores, pero permite que ambos agentes puedan desarrollar la actividad de comercialización. Para la transmisión, definió que las empresas que la desarrollen deben tener esta actividad como objeto exclusivo. Sin embargo, las empresas que a la fecha de promulgación de la Ley 143 de 1994 se encontraban integradas verticalmente, lo podrían seguir siendo siempre y cuando tengan contabilidades separadas para las diferentes actividades.

Mediante la Resolución 001 de 2006 y sus modificaciones y Resolución 060 de 2007, la CREG estableció los límites de participación de las empresas en cada una de las actividades del sector, definiendo en ellas las metodologías de cálculo de tal participación.

Para la generación estableció una regulación diferencial, según la participación del agente en la actividad de generación eléctrica y la concentración del mercado. De este modo permite que en determinadas condiciones de concentración del mercado un agente pueda tener hasta el 30% de participación en esta actividad.

Para la actividad de distribución se levantaron los límites de participación, mientras que para el caso de la comercialización se estableció que ninguna empresa podrá tener, directa o indirectamente, una participación superior al 25%, determinada según la metodología de cálculo definida en la Resolución CREG 001 de 2006, modificada por las Resoluciones CREG 163 de 2008 y 024 de 2009.

Políticas y prácticas contables

La Electrificadora de Santander S.A. E.S.P. cumple con el Régimen de Contabilidad Pública para la preparación y presentación de los estados financieros. El Régimen es el medio de normalización y regulación contable pública establecido por la Contaduría General de la Nación "CGN", ente público de la República de Colombia.

El Régimen de Contabilidad Pública está armonizado con normas y prácticas de aceptación a nivel internacional para el sector público. Las normas locales contienen elementos internacionales aplicables al contexto local y estratégico para la interacción del sector público en un entorno globalizado.

También le aplica la normatividad de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, "SSPD" un organismo de carácter técnico creado por la Constitución Política para que ejerza el control, la inspección y la vigilancia de las entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios.

A continuación se describen las principales políticas y prácticas contables que la Empresa ha adoptado:

a. *Unidad Monetaria* – La unidad monetaria utilizada por la Compañía es el peso colombiano.

b. *Periodo Contable* – La Compañía tiene definido por estatutos efectuar un corte de sus cuentas, preparar y difundir estados financieros de propósito general una vez al año, al 31 de diciembre.

c. *Reconocimiento de Ingresos* - Son reconocidos y registrados de acuerdo al cumplimiento de los siguientes requisitos: que el servicio efectivamente se haya prestado, que el valor del servicio se pueda cuantificar en forma razonable, que se espere recibir el producto del servicio prestado y que el ingreso sea susceptible de incrementar el patrimonio neto de ESSA. El ingreso no será reconocido si existen dudas sobre su realización.

d. *Inversiones* – Las inversiones negociables de renta fija son registradas al costo y se valoran mediante la causación de rendimientos. Las negociables de renta variable y las permanentes de no controlantes se valoran al costo ajustado por inflación más valorizaciones y las permanentes de controlantes se valoran por el método de participación patrimonial.

e. *Provisión para Deudores* - Representa la cantidad estimada necesaria para suministrar una protección adecuada contra pérdidas en cartera.

f. *Inventarios* – Se clasifica como inventarios los bienes adquiridos con la intención de venderlos o de consumirlos en el proceso de prestación de servicios públicos. Los inventarios incluyen: mercancías en existencia que no requieren transformación, como medidores, materiales como repuestos y accesorios para la prestación de servicios y los bienes en tránsito y en poder de terceros. Para su valoración se utiliza el método de promedio ponderado.

El consumo de materiales y repuestos se registra con abono a la cuenta de inventarios de materiales para la prestación de servicios, por el costo promedio con cargo a la cuenta de gastos, costos o inversión respectiva.

Las disminuciones físicas o monetarias, tales como deterioro, obsolescencia o disminución del precio de venta de los inventarios, se tienen en cuenta para el cálculo de la provisión que ampara dichos eventos. El cálculo de la provisión se realiza mediante criterios técnicos que permiten determinar su razonabilidad, de acuerdo con la naturaleza del inventario.

Las partidas clasificadas como inventario, que por baja rotación, puedan ser catalogadas como un "bien inmovilizado", continúan conservado su clasificación de corto plazo.

g. *Gastos Pagados por Anticipado* - Erogaciones que se pagan con anticipación a recibir el bien o el servicio requerido. Se amortizan durante el periodo en que se reciben los servicios o se causen los costos o gastos.

Los gastos correspondientes a seguros se cargan a la cuenta de gastos pagados por anticipado con abono a la cuenta por pagar y se amortizan de acuerdo con la vigencia

de las pólizas o cobertura de los servicios. Los más frecuentes son seguros de incendio, rotura de maquinaria, corriente débil y responsabilidad civil.

- h. *Propiedad, Planta y Equipo - Neto* – Las propiedades, planta y equipo son los bienes tangibles adquiridos, construidos o en proceso de construcción, con la intención de emplearlos en forma permanente. Se registran inicialmente al costo de adquisición, conformado por las erogaciones necesarias para ponerlos en condiciones de utilización. El costo de adquisición se incrementa con las adiciones y mejoras.

Las comisiones, costos financieros, intereses y diferencia en cambio de los intereses originados en préstamos obtenidos para la financiación de obras en construcción, se capitalizan hasta el momento en que los activos estén en condiciones de operación.

La contribución de estos activos a la generación del ingreso se reconoce en los resultados del ejercicio, mediante la depreciación o amortización de su valor histórico ajustado.

Los bienes muebles en bodega, corresponden a los bienes muebles adquiridos a cualquier título, que tienen la característica de permanentes porque se utilizarán en el futuro en las actividades de prestación de servicio o administración. No son objeto de depreciación, según se estipula en el párrafo 171 del Plan General de Contabilidad Pública, mientras conserven esta situación.

La depreciación o amortización se calcula sobre el costo histórico bajo el método de línea recta; en términos generales, con base en las vidas útiles sugeridas por la Contaduría General de la Nación.

Tipo de activo	Vida útil en años
Edificaciones	50
Plantas, ductos y túneles	15
Redes, líneas y cables	25
Maquinaria y equipo	15
Equipo médico y científico	10
Muebles, enseres y equipos de oficina	10
Equipos de comunicación	10
Equipos de computación	5
Equipo de transporte, tracción y elevación	10
Equipos de comedor, cocina, despensa y hotelería	10

- i. *Intangibles* – Bienes inmateriales que se adquieren o desarrollan para facilitar, mejorar o tecnificar las operaciones, que son susceptibles de valorarse en términos económicos. Periódicamente se analiza su saldo y se reconoce un costo o gasto cuando se determine que de ellos no se obtendrán beneficios futuros. Son intangibles las licencias y el software operativo. Sus pagos se cargan a la cuenta de intangibles respectiva con abono a la cuenta por pagar. El software y las licencias de

carácter administrativo se reconocen como gasto. El software se amortiza en la medida en que genere los beneficios que se esperaban y las licencias en el mismo período de la vida útil de los equipos a los cuales se asocian. El software y las licencias operativas se amortizan bajo el método de línea recta.

- j. *Valorizaciones (Desvalorizaciones)* – El valor de los activos poseídos al final del periodo se reconoce sobre bases técnicas, de acuerdo con la normatividad vigente.

- Propiedades, planta y equipo: se actualizan al comparar el valor en libros con el costo de reposición o el valor de realización. Éstos se establecen por medio de avalúos técnicos que consideran, entre otros criterios, la ubicación, el estado, la capacidad productiva, la situación de mercado, el grado de negociabilidad, la obsolescencia y el deterioro.

En la selección y aplicación de las metodologías para hacer los avalúos técnicos se tiene en cuenta la relación costo-beneficio para ESSA.

La actualización de las propiedades, plantas y equipos se realiza cada tres años.

- Inversiones en entidades controladas: las inversiones patrimoniales en entidades controladas son objeto de ajuste al valor intrínseco, con el fin de reconocer la diferencia entre el precio de adquisición y el valor intrínseco de las acciones, cuotas o partes de interés social, en el momento de la compra.

Si como resultado de la comparación el valor de la inversión es inferior al valor intrínseco, la diferencia se registra como valorización. Si por el contrario, como resultado de la comparación el valor de la inversión es superior al valor intrínseco, la diferencia se registra como provisión, afectando resultados. El ajuste al valor intrínseco se modifica por nuevas adquisiciones.

- Inversiones en entidades no controladas: si el valor intrínseco es superior al costo ajustado, la diferencia se reconoce como valorización afectando el patrimonio como superávit. Si el valor intrínseco es inferior al costo ajustado, se disminuye la valorización constituida, hasta agotarla, y más allá de ese valor se reconocen provisiones con cargo a los resultados del ejercicio como otros gastos no operacionales. Los dividendos originados sobre utilidades acumuladas antes de la fecha de compra se reconocen como menor valor de la inversión y los correspondientes a utilidades generadas con posterioridad a la compra se reconocen como ingresos.

- k. *Obligaciones Laborales* - El pasivo corresponde a las obligaciones que la Compañía tiene por concepto de las prestaciones legales y extralegales con sus empleados.

- l. *Provisión para Impuesto de Renta* - La Compañía determina la provisión para impuesto sobre la renta y complementarios y el impuesto sobre la renta para la equidad (CREE) con base en la utilidad gravable o la renta presuntiva, la mayor, estimada a tasas especificadas en la ley de impuestos; además, registra como impuesto de renta

diferido el efecto de las diferencias temporales entre libros e impuestos en el tratamiento de ciertas partidas, siempre que exista una expectativa razonable de que tales diferencias se revertirán.

- m. *Impuesto al patrimonio y su sobretasa* - Mediante la Ley 1370 del año 2009 se estableció el impuesto al patrimonio por el año 2011 a cargo de los contribuyentes del impuesto a la renta. Por lo tanto, aquellos contribuyentes con patrimonio líquido superior a \$5,000 millones deben pagar una tarifa del 4.8% y para patrimonios líquidos entre \$3,000 millones y \$5,000 millones una tarifa del 2,4%.

Mediante el Decreto de Emergencia 4825 de diciembre de 2010 se incluyó un nuevo rango de contribuyentes obligados a este impuesto, estableciendo tarifa del 1% para patrimonios líquidos entre \$1,000 millones y \$2,000 millones y del 1.4% para patrimonios entre \$2,000 millones y \$3,000 millones.

Por su parte el decreto mencionado estableció una sobretasa del 25% sobre este impuesto la cual es aplicable únicamente a los contribuyentes de impuesto, al patrimonio de la Ley 1370 de 2009.

Mediante el Decreto 514 de 2010 se adicionó al artículo 78 del Decreto Reglamentario 2649 de 1993 con el siguiente parágrafo:

"Parágrafo Transitorio. Los contribuyentes podrán imputar anualmente contra la cuenta de revalorización del patrimonio, el valor de las cuotas exigibles en el respectivo período del impuesto al patrimonio de que trata la Ley 1370 de 2009.

Cuando la cuenta revalorización del patrimonio no registre saldo o sea insuficiente para imputar el impuesto al patrimonio, los contribuyentes podrán causar anualmente en las cuentas de resultado el valor de las cuotas exigibles en el respectivo período.

De acuerdo con lo establecido por la Ley que regula los principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia y las alternativas de registro contable allí establecidas, la Compañía optó por registrar la totalidad del impuesto contra la cuenta revalorización del patrimonio.

Es importante mencionar que mediante el oficio 115-043207 del 6 de septiembre de 2007 la Superintendencia de Sociedades se pronunció al respecto, sobre la autorización del máximo órgano social, para utilizar la cuenta revalorización del patrimonio. El órgano de control señaló: "Es de aclarar que en efecto la revalorización del patrimonio podrá ser afectada, además de los casos ya previstos en las normas contables, por la imputación del impuesto al patrimonio, decisión que requiere autorización del máximo órgano social, quien debe aprobar si el impuesto al patrimonio se aplica a la revalorización del patrimonio o directamente a resultados".

- n. *Pensiones de Jubilación* – Representa el valor presente de todas las mesadas futuras que la Compañía deberá cancelar a aquellos empleados que cumplieron o cumplirán ciertos requisitos de ley en cuanto a edad, tiempo de servicio y otros, determinado con

base en estudios actuariales que la Compañía obtiene anualmente. Para los empleados cubiertos con el nuevo régimen de seguridad social (Ley 100 de 1993), la Compañía cubre su obligación de pensiones a través del pago de aportes a los Fondos de Pensiones en los términos y con las condiciones contempladas en dicha ley.

- o. *Divisas* - Las transacciones y saldos en moneda extranjera se convierten a pesos colombianos a la tasa representativa del mercado, certificada por la Superintendencia Financiera.

La diferencia en cambio resultante de deudas en moneda extranjera por la adquisición de inventarios y propiedad, planta y equipo se capitaliza en dichos activos hasta que éstos se encuentren en condiciones de enajenación o uso. La diferencia en cambio originada en cuentas por cobrar o por pagar que no se relacione con inventarios o activos fijos, es llevada a resultados.

La tasa de cambio utilizada para ajustar el saldo resultante en dólares de los Estados Unidos al 31 de diciembre de 2013 y 2012 fue de \$1.926,83 (pesos) y \$1.768,23 (pesos) por US\$1, respectivamente.

- p. *Utilidad Neta por Acción* - Es determinada con base en el promedio ponderado de acciones en circulación durante el ejercicio.

- q. *Equivalentes de Efectivo* - Para propósitos de la presentación en el estado de flujos de efectivo, la Compañía clasifica en el rubro de equivalentes de efectivo, inversiones con vencimiento de tres meses o menos contados a partir de la fecha de su emisión inicial.

- r. *Estimados Contables* – En la preparación de los estados financieros se utilizan estimaciones para cuantificar algunos de los activos, pasivos, ingresos, gastos y compromisos que se registran en la contabilidad.

Básicamente las estimaciones se refieren a:

- La valoración de los activos para determinar la existencia de pérdidas por deterioro de los mismos.
- La vida útil de las propiedades, planta y equipo e intangibles.
- Las hipótesis empleadas para el cálculo del valor razonable de las propiedades, planta y equipo.
- Los servicios públicos prestados a clientes, correspondientes a algunos ciclos de facturación con consumos del mes de diciembre, pero cuyas facturas se emiten en los meses de enero y febrero. Los registros se hacen en forma global y a las tarifas respectivas del ingreso específico en consideración a que ya surgió el derecho a ellos.
- Algunas variables, particularmente costos del sector eléctrico.

- Las hipótesis empleadas en el cálculo actuarial del pasivo de pensiones de jubilación.
- El monto de los pasivos asociados con posibles contingencias lo cual da lugar a reconocer provisiones.

Estas estimaciones se realizan en función de proveer una información razonable, que refleje la realidad económica de la empresa a la fecha de corte. El resultado final de las operaciones a las que se refieren dichas estimaciones puede ser diferentes de los valores definitivos y originar modificaciones futuras de acuerdo con su ocurrencia.

- s. *Cuentas de Orden* – Las cuentas de orden deudoras y acreedoras representan la estimación de hechos o circunstancias que pueden afectar la situación financiera, económica, social y ambiental de la entidad contable pública, así como el valor de los bienes, derechos y obligaciones que requieren ser controlados.

También incluye el valor originado en las diferencias presentadas entre la información contable pública y la utilizada para propósitos tributarios.

- t. *Reclasificaciones* - Algunas cifras de los estados financieros de 2012 fueron reclasificadas para fines comparativos, y se presentan bajo las denominaciones de las cuentas señaladas en el Plan Unico de Cuentas de la Contaduría General de la Nación.
- u. *Convergencia a Normas Internacionales de Información Financiera* - Las Normas Internacionales de Información Financiera - NIIF, IFRS por sus siglas en inglés, son un conjunto de estándares e interpretaciones de carácter técnico, aprobadas, emitidas y publicadas por el Consejo de Normas Internacionales de Información Financiera, IASB por sus siglas en inglés. En ellas se establecen los criterios para el reconocimiento, valuación, presentación y revelación de la información financiera.

Estas normas buscan la estandarización del lenguaje financiero global, con una mayor consistencia en las políticas contables y comparabilidad de la información financiera de las empresas.

ESSA S.A. E.S.P. emprendió el proyecto de adopción de las Normas Internacionales de Información Financiera, NIIF desde el año 2009, en orden a la estrategia del Grupo EPM de crecimiento y acceso a los mercados internacionales de capitales.

En Colombia, ha cobrado gran importancia la aprobación de la Ley 1314 de 2009, por medio de la cual se regulan los principios y normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de información. En diciembre del 2013, la Contaduría General de la Nación expidió la Resolución 743 mediante la cual se incorpora en el Régimen de Contabilidad Pública, el marco normativo dispuesto en el anexo del Decreto Nacional 2784 de 2012 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia con el cuales se adoptan oficialmente los estándares internacionales de

información financiera en Colombia. Acorde con esta normatividad, ESSA S.A. E.S.P. pertenece al Grupo 1 de preparadores de información financiera y por consiguiente, presentó a las autoridades que ejercen supervisión sobre la empresa el plan de implementación NIIF e informes de avances del año 2013, acorde con los requerimientos de información establecidos en las diferentes resoluciones.

2. CAMBIOS EN POLÍTICAS CONTABLES

Provisión Cartera - Para la protección de cartera se establece una provisión administrativa, con cargo a la cuenta de gastos de provisión para deudores. Cuando se evidencien riesgos para recuperar saldos de deudores, el cálculo de esta provisión corresponde a una evaluación técnica que permita determinar la contingencia de pérdida o riesgo por la eventual insolvencia del deudor. Cada mes se evalúa el estado de cobrabilidad utilizando el modelo de cascada, este modelo requiere de una base histórica de mínimo 12 meses para determinar los porcentajes de incobrabilidad.

Esta práctica contable se encuentra homologada a nivel Grupo de acuerdo con los lineamientos indicados por Matriz y aplica para:

- Saldos de deudores registrados en cuentas de servicios públicos energía con saldos vencidos.
- Saldos de cuentas por cobrar de otros deudores que según su antigüedad o probabilidad de recaudo deban ser objeto de provisión.
- Saldos de deudores donde se evidencia una posible no recuperación de la cartera por dificultades particulares del deudor.

Se excluye del cálculo de la misma:

- Cuentas Oficiales no financiadas.
- Cuentas que se encuentren en cobro jurídico, dado que éstas se provisionan al 100%.
- Alumbrados públicos que son operados por los municipios.

Provisión contingencias - Las contingencias de pérdida se reconocerán, dependiendo del estado de avance ante la autoridad competente, siempre y cuando el valor pueda ser medido razonablemente, aplicando el procedimiento para los procesos a favor y en contra que gestiona la Secretaría General y se tendrá en cuenta la calificación que debe medir la probabilidad de éxito del desenlace del litigio en probable, posible o remoto, atendiendo los siguientes criterios:

Cuando ESSA es demandada:

- Probable: una obligación es “probable” siempre que exista mayor posibilidad de que se presente el evento, es decir, cuando su ocurrencia supere el 50%.

- Posible: una obligación es “posible” cuando existe una menor posibilidad que se presente el evento, es decir, su ocurrencia es menor del 50%.
- Remota: una obligación es “remota” cuando es prácticamente seguro que el evento no se va a presentar.

Para los casos en los cuales ESSA actúa como demandante o inicia un proceso en vía gubernativa, se usa el siguiente criterio:

- Probable: un derecho es “probable” cuando se tiene mayores probabilidades de ganar que de perder, es decir, cuando su ocurrencia supere el 50%
- Posible: un derecho es “posible” cuando se tiene menores probabilidades de ganar que de perder, es decir, su ocurrencia es menor del 50%.
- Remota: un derecho es “remoto” cuando se tiene todas las posibilidades de perder.

Proceso de escisión

Antecedentes - Aprobado en Asamblea Extraordinaria de Accionistas celebrada el 24 de mayo de 2012.

Como consecuencia de la escisión se creó una nueva sociedad en la modalidad de sociedad anónima de economía mixta S.A. “Sociedad Beneficiaria” y a la que ESSA transfirió en bloque parte de su patrimonio.

En la Sociedad Beneficiaria los accionistas son los mismos accionistas que tenía la Sociedad Escidente previamente a la escisión, y cada uno de ellos tiene en la Beneficiaria, la misma proporción en el capital suscrito que tenían y mantienen en ESSA.

La modalidad de la escisión fue la prevista en el numeral primero (1°) del artículo tercero (3°) de la Ley 222 de 1995, así: la Sociedad Escidente, sin disolverse, transferirá en bloque parte de su patrimonio a la Sociedad Beneficiaria.

Sociedad Escidente: ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A. E.S.P.

Sociedad Beneficiaria: ESSA CAPITAL S.A.

Las principales razones que justificaron la escisión obedecen a las siguientes consideraciones y ventajas:

- Lograr el aporte de ESSA a la MEGA (estrategia del grupo empresarial EPM) con la creación del vehículo de inversión al separar el negocio operativo del negocio inversionista.

- Con el fin antes señalado, los accionistas de ESSA, reunidos en Asamblea, dispusieron escindir la porción del patrimonio de la Sociedad Escidente que está asociada a la actividad inversionista, con destino a la sociedad Beneficiaria.
- En virtud de la celebración de la escisión, ESSA Capital recibió únicamente recursos en efectivo.
- Teniendo en cuenta que la Sociedad Escidente y la Beneficiaria tendrán los mismos accionistas, la escisión permitirá que los accionistas capturen valor de las dos compañías y que ESSA, pueda reportar de manera separada los rendimientos que genere por operación y por inversión.

La escisión se llevó a cabo de conformidad con las normas aplicables, los estatutos sociales y fue aprobada con base en los estados financieros básicos de la Sociedad Escidente al 31 de marzo de 2012.

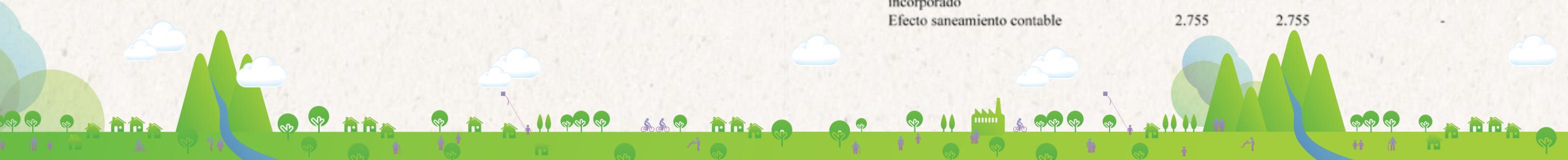
Teniendo en cuenta que en la Sociedad Beneficiaria los accionistas son los mismos accionistas que tiene la Sociedad Escidente, y que participan en el capital social en la misma proporción que antes de la escisión tienen en ESSA, para la valoración de los activos y pasivos de la Sociedad Escidente se utilizó el método de valoración en libros. De conformidad con lo indicado por la Superintendencia de Sociedades en la Circular Externa 220-007 del 2 de abril de 2008, este método es válido para aquellos procesos de escisión por creación, tal y como acontece en el presente caso.

Como consecuencia de la escisión la Sociedad Beneficiaria recibió una cantidad determinada de activos que representan una porción del patrimonio de la Sociedad Escidente por valor de doscientos cuarenta mil millones de pesos moneda corriente (\$240.000).

El patrimonio de la Sociedad Escidente que se transfirió a la Sociedad Beneficiaria fue:

Datos con estados financieros a marzo de 2012, base para la presentación del proyecto de escisión a los accionistas y a los organismos de control para su aprobación.

PATRIMONIO	ESSA 03/31/2012	ESSA ESCINDIDA	ESSA BENEFICIARIA
Capital	\$152.293	\$137.064	\$15.229
Reservas	19.924	19.924	-
Resultados acumulados	14.295	14.295	-
Superávit por donaciones	8.796	8.796	-
Superávit por valorizaciones	890.152	890.152	-
Revalorización del patrimonio	227.379	2.608	224.771
Patrimonio institucional incorporado	12	12	-
Efecto saneamiento contable	2.755	2.755	-



TOTAL PATRIMONIO	\$1.315.606	\$1.075.606	\$240.000
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO	\$1.698.079	\$1.458.079	\$240.000

Terminado todo el proceso de autorización y protocolización en marzo de 2013, ESSA registro contablemente la transferencia de recursos que se encontraban en CDT y afectación del patrimonio así:

Descripción de cuenta	Importe
CDT-sin restricción o propias	(240.000)
Eliminación cuenta en patrimonio	224.771
Capital por suscribir (Db)	15.229

El capital autorizado de ESSA no se modificó y permanece en la suma de ciento ochenta mil millones de pesos (\$180.000), mientras que su capital suscrito y pagado quedó reducido a la suma de ciento treinta y siete mil sesenta y cuatro millones de pesos (\$137.064). Como consecuencia de la escisión el valor nominal de las acciones de ESSA se redujo a nueve pesos (\$9) moneda legal colombiana.

3. DISPONIBLE

Los saldos del disponible al 31 de diciembre son:

	2013	2012
Bancos nacionales – cuentas de ahorro (1)	\$ 76.845	\$ 149.314
Bancos nacionales – cuentas corrientes	1.367	2.440
Total	\$ 78.212	\$ 151.754

La disminución del efectivo se debe a que se dispuso parte de recursos propios para el proceso de escisión descrito en la Nota 2.

(1) Existen restricciones en el disponible los cuales corresponden a depósitos especiales con destinación específica, según se detallan a continuación:

Convenios	2013	2012
Auto seguros (1)	\$ 4.960	\$ -
Convenio FAER 235 (2)	4.940	-
Convenio FAER 090 (2)	4.867	-
FAER 030 (3)	1.260	1.291
PRONE (4)	817	900
Convenio Gobernación ESSA Fase V (5)	498	5.271
Convenio FAER GSA 160 2012 (3)	395	1.542
Alumbrado Público San Gil (6)	348	262
FAER 014 (7)	342	330
Convenio Gobernación ESSA Fase III (5)	296	173

Convenios	2013	2012
Convenio Gobernación ESSA Fase IV (5)	203	904
Convenio Jesús María (8)	138	-
Audiencias Públicas (9)	93	90
Convenio ESSA-Gobernación Fase I (5)	-	804
Convenio Gobernación (5)	-	23
Convenio FAER 036 (3)	-	529
Convenio ESSA - Municipio Charalá (10)	-	61
Total convenios	\$ 19.157	\$ 12.180

- (1) Corresponde al respaldo de las pólizas todo riesgo.
- (2) Corresponde a la ampliación de cobertura, mejoramiento de calidad, continuidad del servicio de energía eléctrica y satisfacción de la demanda de la misma en las zonas del sistema interconectado nacional SIN, ubicadas en el mercado de comercialización del OPERADOR DE RED, mediante ejecución de recursos del fondo de apoyo financiero para la energización de las zonas rurales interconectadas FAER.
- (3) Corresponde a convenio de asistencia técnica entre la Nación (Ministerio de Minas) y ESSA para la administración y ejecución de los recursos del Fondo de Apoyo Financiero para la Energización de las Zonas Rurales Interconectadas "FAER".
- (4) Corresponde a la ejecución de los recursos del Programa de Normalización de Redes Eléctricas - PRONE.
- (5) Corresponde a construcción de redes de media y baja tensión, montaje de transformadores e instalaciones internas para la electrificación rural de veredas en el Departamento de Santander.
- (6) Corresponde a los recursos de excedentes de alumbrado público del Municipio de San Gil.
- (7) Corresponde a administración y ejecución de los recursos del Fondo de Apoyo Financiero para la Energización de las Zonas Rurales Interconectadas "FAER", asignados a los proyectos de electrificación rural y la normalización de redes eléctricas.
- (8) Corresponde a la construcción de redes de media y baja tensión, montaje de transformadores e instalaciones internas para la electrificación rural de las veredas del municipio de Jesús María - Santander.
- (9) Corresponde a administración general y ejecución de los recursos de Audiencias Públicas por parte de ESSA asignados a los proyectos construcción de redes de media y baja tensión para electrificación rural.

(10) Corresponde a construcción de redes de media y baja tensión, montaje de transformadores e instalaciones internas para la electrificación rural de veredas del Municipio Charalá, liquidado en 2013.

4. INVERSIONES

Los saldos de las inversiones al 31 de diciembre, son:

	2013	2012
<u>Inversiones de administración de liquidez</u>		
Cartera Colectiva (1)	\$ 3.291	\$ 4.362
Total inversiones de administración de liquidez	\$ 3.291	\$ 4.362
<u>Inversiones permanentes</u>		
No Controladas:		
Transoriente S.A. E.S.P.	\$ 8.633	\$ 8.633
Gasoriente S.A. E.S.P.	7.651	7.651
Electricaribe S.A. E.S.P.	245	245
Terminal Transportes Bucaramanga S.A.	141	141
Comantrac S.A.	51	51
Cenfer S.A.	3	3
Acerías Paz del Río S.A.	0,1	0,1
Total No Controladas	\$ 16.724	\$ 16.724
Entidades en liquidación:		
Bosques Industriales de Santander	\$ 1	\$ -
Hidrosogamoso S.A.	5	-
Total Entidades en liquidación	\$ 6	\$ -
Provisión para protección de Inversiones (2)	(41)	(36)
Total Inversiones permanentes	\$ 19.980	\$ 21.050

(1) La tasa de rentabilidad de las inversiones de liquidez para el 2013 fue de 3.46% EA.

(2) Los movimientos de la provisión para protección de inversiones al 31 de diciembre, son:

	2013	2012
Saldo inicial	\$ 36	\$ 211
Gasto provisión	-	58
Recuperación de la provisión	-	(226)
Ajustes y reclasificaciones	5	(7)
Total provisión de inversiones	\$ 41	\$ 36

5. DEUDORES, NETO

	2013	2012
Los saldos de deudores al 31 de diciembre, son:		
<u>Servicios públicos- energía</u>		
Generación	\$ 2.735	\$ 4.184
Distribución	9.322	8.905
Comercialización (1)	112.612	95.506
Cobro jurídico	11.720	11.153
Menos provisión servicio de energía (2)	(31.087)	(27.855)
Subtotal Deudores servicios públicos	105.302	91.893
(-) Porción corriente deudores servicios públicos	(74.929)	(90.438)
Porción no corriente	30.373	1.455
<u>Otros deudores</u>		
Créditos a empleados	16.643	17.137
Otros deudores (3)	5.271	353
Anticipos o saldos a favor por impuestos (4)	3.638	5.250
Esquemas de cobro (5)	1.857	6.315
Arrendamiento	1.631	1.122
Cuotas partes pensionales	885	2.152
Depósitos entregados en administración	758	758
Depósitos entregados en garantía	434	434
Avances y anticipos entregados	396	336
Servicios de portafolio (1)	16	19.673
<u>Deudas de difícil cobro</u>		
Servicios portafolio (1)	-	2.845
Préstamos y anticipos entregados	763	691
Deudas jubilados	105	105
Deudores varios	753	834
Menos provisión otros deudores (2)	(8.331)	(9.177)
Subtotal otros deudores	24.819	48.828
(-) Porción corriente otros deudores (6)	(19.683)	(5.650)
Porción no corriente otros deudores	5.136	43.178
Total	\$ 130.121	\$ 140.721

(1) El incremento se presentó por la reclasificación a la cuenta de servicios de energía de los servicios conexos y/o portafolio.

(2) El movimiento de la provisión para cuentas dudosas, es el siguiente:

	2013	2012
Saldo inicial	\$ 37.032	\$ 28.092
Castigos de cartera	(4.222)	(602)
Ajustes y reclasificaciones	1.092	(260)
Provisión	5.516	9.802
Total provisión	\$ 39.418	\$ 37.032
Provisión servicio de energía	31.087	27.855
Provisión otros deudores	8.331	9.177

Por directrices impartidas desde Casa Matriz, se adoptó el método de cascada, de reconocido valor técnico y que busca determinar el hábito de pago de los usuarios, calculando el valor que se debe reconocer como provisión. Para establecer la provisión se utilizan datos estadísticos de recaudos, antigüedad de las cuentas por cobrar y nivel de riesgo. Con lo anterior, se determina que los valores a provisionar son el resultado de los porcentajes de incobrabilidad calculados con base en el promedio de recaudo del último año.

(3) Corresponde en su mayor parte a la deuda de Mayaguez (\$4.710 - 2013 y \$189 - 2012) con ocasión de incumplimiento de la oferta mercantil ESSAG-002-2008, que por recomendación de la Firma asesora externa y la Secretaría General de la compañía, se debe mantener en cuenta contable separada a la espera de los resultados de los procesos. El incremento con respecto al 2012 se debe al comportamiento de la bolsa energía y la exposición de compra de energía en bolsa.

(4) Los anticipos de impuestos al 31 de diciembre, son:

	2013	2012
Saldo a favor Impuesto CREE	\$ 1.800	\$ -
Saldo a favor Impuesto Renta	1.518	1.518
Anticipo de impuesto sobre la renta	300	3.497
Impuesto de industria y comercio	20	29
Anticipo industria y comercio	-	206
Total anticipos	\$ 3.638	\$ 5.250

(5) La variación del saldo de cuenta corresponde principalmente a la deuda de Termoyopal (\$1.495 - 2013 y \$5.935 -2012) por la conciliación proceso realizado para liquidación del contrato marco celebrado entre las partes, el cual finaliza en abril de 2014.

(6) El incremento en la porción corriente de otros deudores se debe a la clasificación de la porción corriente de los créditos empleados.

6. INVENTARIOS, NETO

Los saldos del inventario al 31 de diciembre, son:

	2013	2012
Materiales para la prestación de servicios	\$ 16.788	\$ 15.498
Total	\$ 16.788	\$ 15.498

7. DIFERIDOS

Los saldos de los diferidos al 31 de diciembre, son:

	2013	2012
<u>Corriente</u>		
Gastos pagados por anticipado	\$ 2.517	\$ 2.780
Subtotal	2.517	2.780
<u>No corriente</u>		
Impuesto de renta diferido (1)	9.981	14.987
Subtotal	9.981	14.987
Total	\$ 12.498	\$ 17.767

(1) La disminución del impuesto diferido débito, obedeció a que se llevó la provisión de impuesto de industria y comercio como pasivo real contable y fiscalmente, sin presentar diferencias. Contrario al año anterior, donde se tomó contablemente como provisión presentando diferencias sometidas a impuesto diferido. Igualmente por la diferencia que se presenta en amortización del Proyecto de Optimización de Ingresos de Energía (PROINE), el cual contablemente se terminó de amortizar en 2012 y fiscalmente se amortizará hasta el 2015.

8. OTROS ACTIVOS

Los saldos de otros activos al 31 de diciembre, son:

	2013	2012
Bienes entregados a terceros (1)	1.574	342
Amortización acumulada de bienes entregados	(157)	(88)
Intangibles	25.401	24.528
Amortización acumulada de intangibles	(20.168)	(19.094)
Obras y mejoras en propiedad ajena	-	207
Total	\$ 6.650	\$ 5.895

(1) Se adquirió por \$1.232 millones el derecho de dominio y posesión sobre el inmueble denominado "Café Centenario", el cual se entregó en contrato de comodato a la Fundación Teatro Santander. Esto, en aplicación de las políticas de responsabilidad

social promovidas por el Grupo EPM y en aras de fortalecer las relaciones con la comunidad en el desarrollo de valores e identidades culturales.

9. PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO – NETO

Los saldos de propiedad planta y equipo al 31 de diciembre, son:

	2013	2012
Terrenos	\$ 5.520	\$ 5.523
Construcciones en curso (1)	121.833	85.663
Bienes muebles en bodega	3.374	3.077
Propiedad planta y equipo no explotado	286	231
Edificaciones	36.302	36.126
Plantas, ductos y túneles	277.050	272.517
Redes, líneas y cables (2)	383.619	373.996
Maquinaria y equipo	9.508	9.065
Muebles, enseres y equipo de oficina	1.711	1.479
Equipo de comunicación y computación	6.294	6.172
Equipo de transporte, tracción y elevación	10.635	11.003
Subtotal	<u>\$ 856.132</u>	<u>\$ 804.852</u>
Depreciación acumulada	(416.680)	(385.754)
Provisión para protección de propiedad, planta y eq.	(3.241)	(3.241)
Subtotal	<u>\$ (419.921)</u>	<u>\$ (388.995)</u>
Total propiedad planta y equipos	<u>\$ 436.211</u>	<u>\$ 415.857</u>

Al 31 de diciembre el valor del costo y gasto por depreciación ascendió a \$31.870 (2012 - \$34.242)

(1) El mayor valor está representado en la ejecución de los proyectos de inversión por remodelación y modernización de los grupos de subestaciones, redes y líneas, registrado en la cuenta de construcciones en curso.

El saldo de la cuenta construcciones en curso está conformado por los preactivos de cada uno de los proyectos de inversión en ejecución y los asignados para el control de materiales (inventarios) adquiridos para todos los proyectos.

A continuación se detallan los proyectos asociados a la cuenta construcciones en curso al 31 de diciembre:

	2013	2012
Proyecto recuperación de pérdidas (1.1)	\$ 34.105	\$ 24.009
Expansión subestaciones, redes y líneas	12.337	7.627
Reposición subestaciones, redes y líneas (1.2)	11.075	2.736
Electrificación rural	4.435	2.402
Remodelación de subestación-REMOS	3.992	3.100
Plantas de generación	1.736	92
Construcción de activos:		
Línea 115 KV TBCA-Puerto Wilches	22.599	20.444
Bodegas PCB	48	48
Mejora infraestructura eléctrica	537	-
Línea 34.5 KV San Martín-TISQU	-	2.054
Modernización centro de control	453	-
Material disponible para proyectos (1.3)	30.516	23.151
	<u>\$ 121.833</u>	<u>\$ 85.663</u>

(1.1) El Proyecto recuperación de pérdidas llamado “Buena energía para todos”, tiene como objetivo la construcción de redes e instalación de macromedidores, con el fin de llevar el servicio a mayor número de usuarios y evitar las pérdidas de energía por conexiones no registradas en el sistema. El incremento se genera por el registro de un nuevo proyecto en el año 2013, correspondiente al Convenio Interadministrativo ESSA-UIS, y por la celebración de nuevos contratos para la ejecución del proyecto planeada hasta el año 2014.

(1.2) En 2013, corresponde principalmente a los siguientes proyectos en subestaciones, redes y líneas, así:

Reposición redes SDL aéreas	\$ 4.075
Reposición redes SDL aéreas	2.314
Rep. redes dist.prim.sec.urb.ru	1.640
Subest. bga,palos,tbca,remos	968
Repotenciación línea 401-34.5	736
Subestación Bucaramanga	394
Subestación palenque	296
Subest. bga,palos,tbca,remos	165
Subestación palos	139
Subestación Barbosa	80
Subestación la feria	72
Subestación sabana de torres	63
Otros proyectos en subestaciones	133
	<u>\$ 11.075</u>

(1.3) Cuentas de manejo exclusivo de Inventarios, su incremento se debe a la adquisición del material destinado a ser utilizado en cada uno de los proyectos en ejecución.

(2) El incremento en redes se debe adquisición activos de terceros por \$995; traslado a operación de construcción en curso por \$4.193 y en líneas, por traslado a operación del proyecto San Martín - tisquirama por \$1.724; se trasladó de bienes muebles en bodega y activos no explotados \$2.331.

10. VALORIZACIONES

Los saldos de las valorizaciones al 31 de diciembre, son:

	2013	2012
Inversiones permanentes (1)	\$ 15.239	\$ 13.400
Terrenos (2)	87.588	87.616
Edificaciones(2)	26.765	26.957
Plantas ductos y túneles	237.712	237.712
Plantas ductos y túneles (3)	263.881	263.883
Maquinaria y equipo	556	556
Muebles y enseres y equipo de oficina	7	7
Equipo de comunicación y computación (4)	1.324	1.330
Equipo transporte, tracción y elevación (5)	5.058	5.435
Total	\$ 638.130	\$ 636.896

- (1) El incremento de valorizaciones se presentó principalmente en la Compañía Transoriente S.A. E.S.P por \$1.261 millones y en Gasoriente S.A. E.S.P por \$564 millones.
- (2) Se vendió el terreno y la edificación donde funcionaba la Planta Servitá, el cual tenía valorización por \$27 y \$192, respectivamente.
- (3) La diferencia de 2.445 se genera por la realización de un proceso de división y reclasificación de activos.
- (4) La disminución corresponde a la baja de algunos activos de cómputo.
- (5) En el Grupo de Activos Equipo de Transporte, tracción y elevación, en el 2013 se dieron de baja siete (7) vehículos.

11. PROVEEDORES

Los saldos de los proveedores al 31 de diciembre, son:

	2013	2012
Proveedores nacionales		
Bienes y servicios	\$ 56.672	\$ 45.770
Proyectos de inversión	596	4.844
Total Proveedores nacionales (1)	\$ 57.268	\$ 50.614
Acreedores		
Servicios (2)	10.642	5.296
Honorarios (2)	4.585	1.910
Arrendamientos	461	476
Suscripción de acciones o participaciones	-	947
Otros acreedores	353	183
Total acreedores	\$ 16.041	\$ 8.812
Total Proveedores	\$ 73.309	\$ 59.426

- (1) Corresponde a la operación comercial por compra de energía y costos asociados a las transacciones de energía pendientes de pago en enero del año siguiente por valor de \$42.314 millones y \$ 14.358 de bienes y servicios de proveedores que se pagan a 30 días, en su gran mayoría por adquisición de elementos para los proyectos de expansión que se están ejecutando y para el mantenimiento de activos eléctricos.
- (2) Corresponde a los servicios prestados a diciembre de contratos por conceptos como mantenimiento de redes, construcción de líneas, redes y subestaciones, servicio vigilancia y seguridad y otros, que se pagan de acuerdo a la directriz gerencial, a 30 días fecha factura.

Los proveedores y acreedores presentan un mayor saldo a diciembre 31 de 2013, con respecto al año anterior debido a que en el 2012 ante la entrada del proceso de transición a las NIIF, se solicitó a toda la Compañía acelerar en octubre y noviembre la adquisición de bienes y servicios, dejando solamente en diciembre la compra de energía y costos asociados y los contratos mensuales de mantenimientos.

12. OBLIGACIONES FINANCIERAS

Los saldos de obligaciones financieras al 31 de diciembre, son:

Créditos Bancarios Entidad Financiera	Tasa	2013	2012
Banco de Bogotá (1)	DTF + 2.84% TA	\$ 112.000	\$ -
Banco de Bogotá (2)	DTF + 2.84% TA	36.500	-

Entidad Financiera	Tasa	2013	2012
Banco de Bogotá (3)	DTF + 2.84% TA	7.000	-
Totales		<u>\$ 155.500</u>	<u>\$ -</u>
Menos obligaciones corrientes		-	-
Obligaciones no corrientes		<u>\$ 155.500</u>	<u>\$ -</u>

Estas obligaciones forman parte de un solo contrato de empréstito aprobado hasta por \$240.000 suscrito con ocasión del proyecto de escisión con el Banco de Bogotá. No se encuentra otorgada ninguna hipoteca y el respaldo a los créditos son pagarés firmados por el Representante Legal de la Compañía.

(1) Los intereses pagados durante el 2013 fueron \$ 5.994.

(2) Los intereses pagados durante el 2013 fueron \$ 1.284.

(3) Los intereses pagados durante el 2013 fueron \$ 242.

A continuación se detallan los años de vencimiento de las obligaciones:

Año	Monto
2014	\$ -
2015	21.150
2016	31.100
2017	31.100
2018	31.100
2019	31.100
2020	9.950
Total	<u>\$ 155.500</u>

13. OBLIGACIONES LABORALES

Los saldos de las obligaciones laborales al 31 de diciembre son:

	2013	2012
Cesantías consolidadas	\$ 3.877	\$ 3.552
Intereses sobre las cesantías	492	446
Vacaciones consolidadas	1.214	1.403
Prima de vacaciones	1.127	1.151
Otras primas	997	925
Nómina de jubilados por pagar	2	3
Total	<u>\$ 7.709</u>	<u>\$ 7.480</u>

14. PASIVOS ESTIMADOS Y PROVISIONES

Los saldos de pasivos estimados y provisiones al 31 de diciembre son:

	2013	2012
Corto plazo		
Provisión para contingencias	\$ 8.945	\$ -
Provisión para pensiones (1)	20.978	22.885
Total corto plazo	<u>29.923</u>	<u>22.885</u>
Largo plazo		
Provisión para contingencias	2.694	13.713
Provisión para pensiones (1)	114.755	110.501
Total largo plazo	<u>117.449</u>	<u>124.214</u>
Total	<u>\$ 147.372</u>	<u>\$ 147.099</u>

(1) Bases técnicas para el cálculo actuarial

El cálculo actuarial al 31 de diciembre de 2013 fue elaborado con las siguientes bases técnicas establecidas por la normativa legal colombiana:

Tasa Real de Interés Técnico - 4.80%, tal como lo establece el numeral 2 del artículo 1 del Decreto 2783 de 2001.

Inflación - 2.99%, tal como lo establece el numeral 1 del artículo 1 del decreto 2783 de 2001.

Tasa de Incremento Salarial - 2.99%, tal como lo establece el numeral 1 del artículo 1 del decreto 2783 de 2001.

Tasa de Incremento de Pensiones - 2.99%, tal como lo establece el numeral 1 del artículo 1 del decreto 2783 de 2001.

Tabla de Mortalidad - RV08 (Rentistas Válidos), aprobada por la Superintendencia Financiera de Colombia según resolución No. 1555 de 2010.

Otras Consideraciones

- Cuando no se conozca la edad del beneficiario, se asume que dicho beneficiario es de género opuesto y su edad es 5 años menor o mayor según el titular sea hombre o mujer, respectivamente.
- *Auxilio de energía.* Según el Artículo 58 de la convención colectiva, tienen derecho a reconocimiento del auxilio de energía los jubilados de la empresa. El auxilio de energía que se otorga es el equivalente hasta el 50% del valor que corresponda sufragar a los jubilados por concepto de servicio de energía eléctrica, extensión de redes y matrícula para sus residencias.

- *Aportes a la Seguridad Social.* Para los trabajadores que se han retirado de la empresa por reconocimiento de pensión convencional o anticipada, que en todo caso tiene el carácter de compartida, la empresa continua efectuando aportes al sistema previsional hasta el momento que el pensionado cumpla los requisitos de pensión de vejez exigidos por el ISS (Colpensiones). Así las cosas, la empresa tiene a cargo el 100% del aporte a pensiones hasta el cumplimiento de dichos requisitos. El aporte se calcula sobre el valor de la pensión.

Los resultados del cálculo realizado al 31 de diciembre de 2013 de reserva matemática por pensiones de jubilación, aportes a la seguridad social, auxilio de energía y bonos pensionales se presentan a continuación:

Grupo	Número de Personas	Valor de Reserva Matemática al 31 de diciembre de 2013
Personal Jubilado Totalmente por la Empresa	34	7.995
Personal Jubilado con Pensión Compartida	321	25.423
Personal Jubilado y en Expectativa Pensión del ISS	360	102.057
Personal Beneficiario a cargo de la Empresa	45	6.289
Personal Beneficiario compartido con el ISS	82	7.981
Personal con Rentas Temporales a cargo de la empresa	1	81
Cuotas partes por pagar	29	3.733
Subtotal Pensiones de Jubilación	872	153.559
Aportes a la Seguridad Social		
Personal Jubilado y en Expectativa Pensión del ISS	362	7.676
Subtotal Aportes a la Seguridad Social	362	7.676
Auxilio de Energía		
Auxilio de Energía para Jubilados	705	7.982
Subtotal Auxilio de Energía	705	7.982
Bonos Pensionales		
Bono Pensional Tipo A Modalidad 2	2	80
Bono Pensional Tipo B	47	3.992
Subtotal Bonos Pensionales	49	4.072
Total Pensiones de Jubilación, Aportes a la Seguridad Social, Auxilio de Energía y Bonos Pensionales		173.289

El estudio fue elaborado por Volrisk Consultores Actuariales S.A.S., para determinar la reserva matemática por concepto de pensiones de jubilación para la Empresa, al 31 de diciembre de 2013.

	2013	2012
Valor calculo actuarial pensiones de jubilación	\$ 173.289	\$ 156.080
Pensiones de jubilación por amortizar	(37.556)	(22.694)
Provisión para pensiones de jubilación	\$ 135.733	\$ 133.386

15. PASIVOS DIFERIDOS

Los saldos de los pasivos diferidos al 31 de diciembre son:

	2013	2012
Impuesto diferido (1)	\$ 17.416	\$ 10.386
Total	\$ 17.416	\$ 10.386
Presentado en el balance así:		
Corriente	\$ -	\$ -
No corriente	17.416	10.386
Total	\$ 17.416	\$ 10.386

(1) El incremento del impuesto diferido se originó por el aumento del pasivo pensional, el cual contablemente esta amortizado en un 78,33% y fiscalmente en un 100%. Lo anterior, genera una diferencia que origina impuesto diferido crédito.

16. OTROS PASIVOS

Los saldos de otros pasivos al 31 de diciembre son:

	2013	2012
Avances y anticipos recibidos (1)	\$ 17.664	\$ 13.137
Recaudos a favor de terceros (2)	9.688	6.546
Subsidios por asignar (3)	6.864	-
Ingresos recibidos por anticipado	3.901	4.036
Intereses por pagar (4)	1.343	-
Otras cuentas por pagar	20	20
Subtotal	\$ 39.480	\$ 23.739
Menos: porción corriente	(21.459)	(9.992)
Total largo plazo	\$ 18.021	\$ 13.747

(1) Corresponde a valores recibidos de entidades públicas para obras de electrificación rural. En el año se recibieron recursos para Convenios FAER 235 y 090 por \$9.807 y se liquidaron Convenios con Gobernación y FAER 160, para un incremento de \$4.527 millones en este concepto.

- (2) Valor recaudado por concepto de impuesto de alumbrado público y convenios de recaudo con terceros, que son consignados en enero del año siguiente.
- (3) Corresponde al saldo final del balance de subsidios y contribuciones, el cual es producto de la conciliación de saldos entre los subsidios otorgados por ESSA (montos que deben ser girados a ESSA) y las contribuciones recaudadas (montos que deben ser girados al Ministerio); asimismo, al final del año se recibió de parte del Ministerio de Minas y Energía un mayor valor frente al adeudado por el mismo, lo cual refleja el pasivo por este concepto.
- (4) Corresponde a los intereses por pagar, generados con ocasión del crédito constituido para el proceso de escisión.

17. IMPUESTOS, GRAVAMENES Y TASAS

Los saldos de impuestos, gravámenes y tasas al 31 de diciembre son:

	2013	2012
Impuesto al patrimonio	\$ 8.498	\$ 8.498
Industria y comercio	5.349	6.774
Retención en la fuente	4.966	2.626
Contribuciones	1.437	1.437
Impuesto al valor agregado IVA	383	630
Sanciones	139	139
Renta y complementarios (1)	100	21.847
Otros impuestos nacionales	9	55
Subtotal Impuestos por pagar corriente	20.881	42.006
Impuesto al patrimonio no corriente	-	8.498
Subtotal Impuestos por pagar no corriente	-	8.498
Total Impuestos por pagar	\$ 20.881	\$ 50.504

- (1) La disminución del impuesto de renta se genera por el mayor valor del gasto fiscal asociado al incremento del cálculo actuarial e impuestos deducibles, por la disminución de la tarifa al 25%, la no generación de anticipo para 2014 y descuentos tributarios por empleo de personal.

La depuración de la provisión de impuesto de renta para el año gravable es:

	2013	2012
Impuesto sobre renta líquida	\$ 16.122	\$ 29.562
Menos:		
Descuentos (-)	(141)	-
Anticipo de renta (-)	(3.272)	-
Anticipo (+)	-	3.198
Retenciones a favor	(12.609)	(10.913)
Total impuesto a pagar	\$ 100	\$ 21.847

La conciliación entre la utilidad antes de impuestos y la renta líquida gravable por el año 2013 y 2012 para el caso del impuesto de renta es la siguiente:

	2013	2012
Utilidad antes de impuestos	\$ 92.285	\$ 83.020
MAS		
Depreciación y amortización contable	31.870	46.952
Provisiones no deducibles	15.628	7.813
Otros impuestos	6.146	23.525
Gasto GMF	3.278	3.350
Gasto periodos anteriores	470	2.263
Pérdida en baja de activos	-	426
Multas, intereses y sanciones	24	229
Gastos no deducibles	942	-
Subtotal partidas que suman	\$ 58.358	\$ 84.558
MENOS		
Depreciación y amortización fiscal	46.900	54.125
Mayor gasto pensiones de jubilación	15.874	-
Recuperación de provisiones no deducibles	12.992	17.928
Impuesto de ICA cancelado	5.638	-
Ingresos años anteriores	-	3.250
Ingresos no constitutivos de renta	2.416	1.298
Gasto GMF 25% (2012) y 50% (2013)	1.639	837
Provisión contingencias fiscal	373	557
Provisión cartera fiscal	218	-
Utilidad contable en venta de activos	96	-
Deducción programa aprendices SENA	9	-
Subtotal partidas que restan	\$ 86.155	\$ 77.995
Renta líquida gravable	64.488	89.583
Tarifa de Impuestos	25%	33%

Provisión impuesto de renta corriente antes de descuentos tributarios	16.122	29.562
Descuento Tributario	141	-
Provisión impuesto sobre la renta	15.981	29.562
Ganancia Ocasional no gravada	95.990	-
Impuesto por ganancia ocasional	-	-
Impuesto diferido neto	12.035	(5.250)
Provisión impuesto renta con cargo a resultados	\$ 28.016	\$ 24.312

La conciliación entre la utilidad antes de impuestos y la renta líquida gravable por el año 2013 para el caso del impuesto CREE es la siguiente:

	2013
Utilidad antes de impuestos	\$ 92.285
MAS	
Depreciación y amortización contable	31.870
Provisiones no deducibles	15.628
Otros impuestos	6.146
Gasto GMF	3.278
Gasto periodos anteriores	470
Multas, intereses y sanciones	24
Gastos no deducibles	801
Subtotal partidas que suman	\$ 58.217
MENOS	
Depreciación y amortización fiscal	46.900
Mayor gasto pensiones de jubilación	15.874
Recuperación de provisiones no deducibles	12.992
Impuesto de ICA cancelado	5.638
Ingresos no constitutivos de renta	2.416
Gasto GMF 25% (2012) y 50% (2013)	1.639
Provisión contingencias fiscal	373
Provisión cartera fiscal	218
Subtotal partidas que restan	\$ 86.050
Renta líquida gravable	64.452
Tarifa de Impuestos	9%
Impuesto corriente	5.801
Provisión impuesto CREE con cargo a resultados	\$ 5.801

Impuestos Diferidos

- A partir del 2013 se aplica el método de cascada para el cálculo de la provisión de cartera contable. La norma fiscal establece que para tener derecho a la deducción en renta se debe aplicar el método individual o general de cartera, ESSA está aplicando el método individual, cuyo efecto en su aplicación resulta en un mayor valor del pago efectivo del impuesto de renta.
- La amortización del proyecto PROINE se realizó contablemente en 3 años, y fiscalmente en 5 años, el efecto durante el año 1 y 2 en su aplicación resultó en un mayor valor del pago efectivo del impuesto de renta, en el año 3 su efecto ya se está revirtiendo resultando en un menor valor del pago efectivo del impuesto de renta año en el cual nos encontramos.
- Para efectos fiscales la empresa ya tiene totalmente amortizado el pasivo pensional, por lo que en el año 2013 se presentó una diferencia en exceso fiscal sobre lo contable de \$15.874 millones, generando un diferimiento del impuesto de renta cuyo efecto en su aplicación resultó en un menor del impuesto de renta.
- La Compañía desde el 2010 ha realizado el cálculo del impuesto diferido por diferencia en las vidas útiles entre la depreciación contable y fiscal, cuyo efecto en su aplicación resultó en un menor valor del pago efectivo del impuesto de renta, de acuerdo con normas contables se ha registrado como impuesto de renta diferido por pagar. De acuerdo con el Art. 130 del E.T., para que proceda la deducción sobre el mayor valor solicitado fiscalmente, de las utilidades se constituyó una reserva no distribuible equivalente al 70% de la mayor deducción.

Las principales partidas conciliatorias entre patrimonio contable y fiscal son las siguientes:

	2013	2012
Patrimonio contable	\$ 876.923	\$ 1.106.804
MAS:		
Ajustes por inflación fiscal a PPYE	181.941	187.808
Impuesto diferido crédito	17.416	9.841
Ajuste por inflación fiscal a inversiones	3.499	3.499
Provisión inversiones, inventarios	41	36
Provisión de litigios y demandas	11.639	13.713
Provisión impuesto sobre la renta e industria y Ccio	-	6.774
Exceso provisión cartera	23.947	21.778
Provisión propiedad, planta y equipo	3.241	3.241
Amortización proyecto PROINE	6.116	-
Reconocimiento de activos (medidores prepago)	237	-

	2013	2012
MENOS:		
Valorización propiedad planta y equipo	622.891	636.897
Valorización de inversiones	15.238	-
Exceso depreciación acumulada por depreciación fiscal	119.782	93.200
Impuesto diferido débito	9.982	9.191
Impuesto de renta	-	29.562
Mayor valor del pasivo fiscal por pensiones de jubilación	37.556	22.693
Patrimonio líquido fiscal	<u>\$ 319.551</u>	<u>\$ 561.951</u>

Impuesto al patrimonio - El valor del impuesto incluyendo la sobretasa (a quienes aplica la misma), fue de \$33.992. El impuesto se causó el 1 de enero de 2011 y se paga en ocho cuotas (dos cuotas anuales) durante cuatro años. La Empresa registró el monto total del impuesto al patrimonio con cargo a revalorización del patrimonio, de acuerdo con lo establecido en el Concepto 20119- 158027 del 9 de noviembre de 2011 emitido por la Contaduría General de la Nación.

Reforma tributaria - A continuación se resumen algunas modificaciones al régimen tributario colombiano para los años 2013 y siguientes, introducidas por la Ley 1607 del 26 de diciembre de 2012:

Impuesto sobre la renta y complementarios – Se modifica la tarifa sobre la renta gravable de las personas jurídicas al 25% a partir del 1 de enero de 2013.

Impuesto sobre la renta para la equidad CREE – Se crea a partir del 1 de enero de 2013 el impuesto sobre la renta para la equidad. Este impuesto se calcula con base a los ingresos brutos obtenidos menos los ingresos no constitutivos de renta, costos, deducciones, rentas exentas y ganancias ocasionales; a una tarifa del 8%. Para los años 2013, 2014 y 2015 la tarifa aplicable será del 9%.

Dentro de la depuración de la base para la liquidación del impuesto CREE no se permite la compensación de la renta del periodo gravable, con pérdidas fiscales o excesos de renta presuntiva de periodos anteriores.

Exoneración de aportes – Se exonera a las personas jurídicas declarantes del Impuesto a la Renta y Complementarios del pago de aportes parafiscales a favor del Servicio Nacional del Aprendizaje – SENA y del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF, correspondientes a los trabajadores que devenguen, individualmente considerados, hasta diez (10) salarios mínimos legales vigentes. Esta exoneración comienza a partir del momento en que se implemente el sistema de retenciones en la fuente para el recaudo del impuesto sobre la renta para la equidad CREE (y en todo caso antes del 1 de julio de 2013).

Normas contables – Se establece que únicamente para efectos tributarios las remisiones contenidas en las normas tributarias a las normas contables, continuarán vigentes durante

los 4 años siguientes a la entrada en vigencia de las Normas Internacionales de Información Financiera. En consecuencia, durante el tiempo citado, las bases fiscales de las partidas que se incluyan en las declaraciones tributarias continuarán inalteradas. Así mismo, las exigencias de tratamientos contables para el reconocimiento de situaciones fiscales especiales perderán vigencia a partir de la fecha de aplicación del nuevo marco regulatorio contable.

18. PATRIMONIO

Los saldos del patrimonio al 31 de diciembre son:

	2013	2012
Capital social	\$ 137.064	\$ 152.293
Reservas	29.049	19.924
Revalorización del patrimonio	2.608	227.379
Utilidad neta del ejercicio	58.468	58.708
Superávit por donaciones	8.796	8.796
Superávit por valorizaciones	638.130	636.896
Patrimonio institucional incorporado	53	53
Efecto de saneamiento contable	2.755	2.755
Total	\$ 876.923	\$ 1.106.804

Capital - El capital suscrito y pagado está representado en 15.229.310.543 de acciones con valor nominal de \$9, el cual se redujo en \$1 por efecto del proceso de escisión. Ver Nota 2.

Reserva legal - Las leyes colombianas requieren que la Compañía reserve cada año el 10% de sus utilidades después de impuestos hasta completar por lo menos el 50% del capital suscrito. La ley prohíbe la distribución de esta reserva durante la existencia de la Compañía, pero puede ser utilizada para absorber pérdidas.

Reserva para depreciación diferida, Artículo 130 del Estatuto Tributario - Está constituida por el 70% de la depreciación solicitada en exceso a partir del año de 1986 para fines tributarios. La reserva no es distributable, pero podrá disminuirse en años futuros cuando la depreciación fiscal sea menor que la registrada contablemente.

Esta reserva podrá ser capitalizada según lo establecido por el Artículo 6 de la Ley 49 de 1990, caso en el cual no constituye renta ni ganancia ocasional para los accionistas y con su capitalización se entiende cumplida la obligación de mantenerla como utilidad no distributable.

Revalorización del patrimonio - La revalorización del patrimonio corresponde al ajuste por inflación de las partidas patrimoniales, excepto aquellas que corresponden a superávit por valorización, causado hasta el 31 de diciembre del año 2000, pues a partir del año 2001 la Contaduría General de la Nación desmontó el sistema de ajustes integrales por inflación para el sector público. De acuerdo con normas vigentes, la revalorización del patrimonio

no podrá distribuirse como utilidad hasta tanto se liquide la Empresa o se capitalice tal valor.

Durante 2013 y 2012 la Compañía causó el impuesto al patrimonio en cuantías de \$8.498 para ambos años, disminuyendo el saldo de la cuenta revalorización del patrimonio.

En marzo de 2013 se registró la disminución de esta cuenta por el proceso de escisión autorizado por Asamblea de Accionistas de mayo de 2012. Ver Nota 2.

Dividendos Decretados - La Asamblea General de Accionistas en su reunión ordinaria del 21 marzo de 2013, aprobó un dividendo de \$3.25 por cada acción suscrita y pagada, pago el 12 de Abril de 2013, el 100% en efectivo.

19. CUENTAS DE ORDEN

Los saldos de las cuentas de orden al 31 de diciembre son:

	2013	2012
<i>Deudoras:</i>		
Responsabilidades contingentes:		
Litigios y demandas	\$ 14.402	\$ 35.276
Total derechos contingentes	\$ 14.402	\$ 35.276
Deudoras fiscales:		
Activos fijos	\$ -	\$ 186.834
Patrimonio	-	(139.969)
Depreciación acumulada	-	167.115
Inversiones	-	3.329
Inventarios	-	3.810
Total deudoras fiscales	\$ -	\$ 221.119
Deudoras de control:		
Activos depreciados	\$ 10	\$ 375
Inventarios obsoletos y vencidos	390	166
Otras	47.775	46.877
Total deudoras de control	\$ 48.175	\$ 47.418
Total Deudoras	\$ 62.577	\$ 303.813
<i>Acreedoras:</i>		
Responsabilidades contingentes:		
Litigios y/o demandas	\$ 228.724	\$ 92.711
Total derechos contingentes	\$ 228.724	\$ 92.711

	2013	2012
Acreedoras control:		
Contratos de leasing operativo	\$ -	\$ 332
Total acreedoras de control	\$ -	\$ 332
Total Acreedoras	\$ 228.724	\$ 93.043

Las cuentas de orden de control fueron depuradas y actualizadas, dejando solo registro de las correspondientes a deudoras por los procesos y litigios interpuesto por ESSA; control de inventarios obsoletos y activos dados de baja para posterior remate; intereses mora por facturación; control recaudos para terceros y acreedoras las correspondientes a litigios y demandas que se califican como posibles y remotas. Las cuentas de orden fiscales, se llevan a través del libro fiscal en el sistema One World.

20. INGRESOS NETOS OPERACIONALES

Los saldos de los ingresos operacionales al 31 de diciembre son:

	2013	2012
<i>Venta de bienes</i>		
Otras ventas de bienes	\$ -	\$ 27
Total venta de bienes	\$ -	\$ 27
<i>Venta de servicios</i>		
Servicios de energía		
Generación (1)	\$ 21.020	\$ 26.213
Transmisión	19.540	18.493
Distribución	96.279	84.114
Comercialización (2)	585.939	563.250
Total servicios de energía	\$ 722.778	\$ 692.070
Asistencia técnica	43	-
Publicidad y propaganda	9	-
Otros servicios informáticos	8	-
Servicios de apoyo industrial	-	38
Total venta de servicios	\$ 60	\$ 38
<i>Otros ingresos ordinarios</i>		
Arrendamientos	6.526	3.289
Comisiones	3.443	5.472
Total otros ingresos ordinarios (3)	\$ 9.969	\$ 8.761
Devoluciones, rebajas y descuentos	-	(96)
Total ingresos operacionales	\$ 732.807	\$ 700.800

(1) La variación en ventas de contratos a largo plazo, se debió al IPP que para el 2012 estuvo en promedio en \$117.43 mientras para el 2013 estuvo en \$115.57 variación del -1.6%.

(2) Los ingresos por comercialización de energía aumentaron en \$22.689 (4%). La variación correspondió a mayores ventas de energía 81 GWh representadas en:

- Mercado Regulado 110 GWh distribuidas: sector residencial 42 GWh efecto acumulado del proyecto buena energía para todos, el crecimiento del sector de la construcción por nuevos proyectos urbanísticos y los convenios de Electrificación Rural con la Gobernación de Santander; sector Comercial e industrial de 49 GWh por entrada de nuevos centros comerciales y 19 GWh. por la entrada de alumbrado público que para el 2012 se encontraba en el mercado no regulado.
- Mercado no regulado disminuyó en 29 GWh hasta el mes de julio 2013 se contrató con el alumbrado público de Bucaramanga por mercado regulado

(3) Corresponde a conceptos de arrendamiento de infraestructura (redes) a cable operadores y comisión por recaudo para terceros de alumbrado público.

21. COSTO DE VENTAS

Los saldos de los costos de venta al 31 de diciembre son:

	2013	2012
<u>Compra de energía y otros</u>		
Compras en bloque y/o largo plazo (1)	\$ 211.243	\$ 195.401
Compras en bolsa y/o corto plazo (1)	64.593	51.188
Costos asociados a transacciones en el MEM (2)	9.398	21.950
Costo por conexión (2)	437	825
<u>Uso de líneas, redes y ductos</u>		
Peajes STN (3)	40.255	40.211
Peajes STR (3)	31.107	30.844
Peajes SDL (3)	4.007	161
<u>Otros</u>		
Servicios personales (4)	45.457	42.545
Generales	36.642	33.899
Mantenimiento y reparaciones	34.057	39.740
Contratos por otros servicios	24.200	18.784
Otros costos de mantenimiento	16.415	13.941
Contribuciones y regalías	6.183	5.611
Seguros	4.895	5.558

	2013	2012
Arrendamientos	3.782	4.512
Honorarios	2.604	589
Servicios públicos	1.300	1.259
DES y FES	-	797
Impuestos	774	7.136
Total costos por prestación de servicios	\$ 537.349	\$ 514.951

Los costos por prestación de servicios aumentaron en \$22.398 (variación del 4%) respecto al año anterior por:

- (1) El valor de las compras de energía creció en \$29.247. En contratos la variación es de \$15.842 y corresponde a la mayor tarifa promedio de 135,11 \$/KWh frente a 128,88 \$/KWh del año anterior. Las compras en bolsa se incrementaron \$13.405 debido a mayor cantidad comprada 8 GWh para el comercializador por aumento en demanda, adicional al incremento en el precio de bolsa en un 53%.
- (2) Los costos asociados al mercado mayorista y costos de conexión decrecieron en \$12.940 principalmente por el comportamiento en el precio de las restricciones que en el 2013 estuvieron en promedio en 4.59 \$/kWh y para el año 2012 en 13.69 \$/kWh.
- (3) Uso de líneas y redes creció en \$4.153, La variación para STN y STR \$307 corresponde a que si hubo incremento en la energía transportada en un 5.56%, el costo se afectó por la variación del IPP; En el SDL, el aumento de \$3.846 se debe a la liquidación en el año 2013 del ajuste al ADD Centro según resol. CREG 133-2013.
- (4) Los servicios de personal aumentaron en \$2.912 (7%), debido al incremento salarial y a la vinculación de 38 personas adicionales como apoyos para las actividades derivadas de los programas ERP, NIIF y REMOS.

22. GASTOS OPERACIONALES

Los saldos de los gastos operacionales al 31 de diciembre son:

	2013	2012
<u>Gastos de personal</u>		
Sueldos y salarios	\$ 13.873	\$ 12.834
Contribuciones imputadas	355	2.102
Contribuciones efectivas	7.446	5.327
Aportes sobre nómina	273	491
	<u>21.947</u>	<u>20.754</u>

	2013	2012
<i>Gastos generales(1)</i>		
Comisiones, honorarios y servicios	5.730	3.757
Arrendamientos	1.631	895
Intangibles	1.133	1.115
Mantenimiento	1.006	1.300
Vigilancia y seguridad	933	871
Organización de Eventos	842	694
Promoción y divulgación	818	45
Servicios aseo, cafetería	713	609
Publicidad y propaganda	712	1.088
Comunicaciones y transporte	661	121
Estudios y proyectos	656	2.221
Procesamiento de información	620	-
Impresos, publicaciones y suscripciones	519	381
Servicios públicos	396	846
Seguros Generales	269	354
Costas procesales	179	139
Materiales y suministros	150	381
Viáticos y gastos de viaje	63	146
Otros gastos generales	1.022	803
Eventos culturales	-	557
	<u>18.053</u>	<u>16.323</u>
Impuestos contribuciones y tasas(2)	11.478	5.527
Subtotal gastos de administración	<u>51.478</u>	<u>42.604</u>

	2013	2012
<i>Depreciaciones</i>		
Edificaciones	773	713
Plantas, ductos y túneles	14.107	16.951
Redes, líneas	15.053	14.671
Maquinaria y equipo	563	516
Muebles, enseres y equipo de oficina	142	206
Equipo de comunicación y computación	750	693
Equipo de transporte, tracción y elevación	482	410
	<u>31.870</u>	<u>34.160</u>

	2013	2012
<i>Provisiones (3)</i>		
Deudores servicio de energía	2.989	4.970
Otros deudores	2.527	4.833
Materiales para prestación de servicios	-	636
Provisión propiedades, planta y equipo	-	502
	<u>5.516</u>	<u>10.941</u>

	2013	2012
<i>Amortizaciones (4)</i>		
Cálculo actuarial pensión	21.098	21.684
Software	1.004	335
Mejoras en propiedades ajenas	208	219
Intangibles	69	13.088
Bienes entregados a terceros	68	59
	<u>22.447</u>	<u>35.385</u>
Subtotal depreciación, provisión, amortización	<u>59.833</u>	<u>80.486</u>
Total gastos operacionales	<u>\$ 111.311</u>	<u>\$ 123.090</u>

(1) Gastos generales aumentaron \$1.730 (11%) por: mayor dinámica en los programas para la conectividad y el mantenimiento de equipos de cómputo

(2) Impuestos y tasas aumentaron en \$5.951 (108%), por homologación de práctica contable de registrar el impuesto de industria y comercio en el gasto.

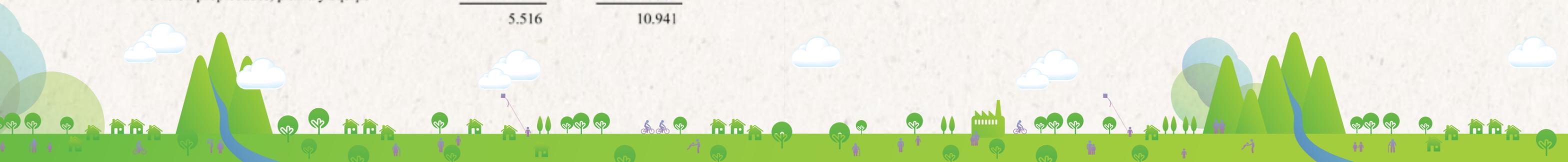
(3) Menores provisiones \$5.425 (50%), menor provisión deudores \$4.287 por cambio de metodología para el cálculo (modelo cascada); el año anterior se efectuaron provisiones para inventarios y protección de activos por \$1.138, las cuales no se efectuaron en 2013.

(4) Menores amortizaciones por \$12.938 (90%), el proyecto Proine se terminó de amortizar en diciembre de 2012.

23. INGRESOS NO OPERACIONALES

Los saldos de los ingresos no operacionales al 31 de diciembre son:

	2013	2012
<i>Financieros</i>		
Intereses sobre depósitos	\$ 2.709	\$ 6.304
Dividendos	2.416	1.298
Comisiones (1)	2.188	-
Intereses y rendimientos	2.089	3.094
Recargo por mora	863	800
Util. Vta inversiones administración de liquidez	221	-
Otros Ingresos financieros	159	37
	<u>10.645</u>	<u>11.533</u>



Otros ingresos ordinarios

Arrendamientos	145	135
Utilidad en venta de activos	97	-
Venta de pliegos	7	12
Cuotas partes de pensión	-	215
Otros ingresos ordinarios	647	194
	<u>896</u>	<u>556</u>
<i>Extraordinarios</i>		
Recuperaciones (2)	17.888	14.179
Aprovechamientos	619	247
Indemnizaciones	-	823
Otros Ingresos Extraordinarios	-	687
	<u>18.507</u>	<u>15.936</u>
<i>Ajuste de ejercicios anteriores</i>		
Venta de Servicios (3)	(1.415)	335
Otros Ingresos	280	3.315
	<u>(1.135)</u>	<u>3.650</u>
Total ingresos no operacionales	\$ 28.913	\$ 31.675

- (1) Cobro por concepto de facturación y recaudo en convenios ESSA en casa con diferentes terceros por recaudo de cuotas a usuarios a través de factura energía. En 2012 se registraron como otros ingresos operacionales del comercializador.
- (2) Corresponde a movimientos de las cuentas de provisión de cartera y contingencias. En 2013 hubo cambio en la metodología aplicada en la provisión de cartera, homologando la práctica a la de la Casa Matriz, el cual corresponde al método de cascada que implica la aplicación de un porcentaje de incobrabilidad. La recuperación de contingencias se generó por clasificación de procesos en probables, posibles y remotos.
- (3) Registro de ajustes de energía a usuarios de año anterior, que fueron facturados y no deben afectar los ingresos del periodo. Bajo norma de la Contaduría General de la Nación, es permitido registrar este saldo de naturaleza contraria.

24. GASTOS NO OPERACIONALES

Los saldos de los gastos no operacionales al 31 de diciembre son:

	2013	2012
Provisión para contingencias (1)	\$ 10.111	\$ 7.389
Intereses (2)	8.864	57
Otros gastos ordinarios	1.006	482
Ajuste de ejercicios anteriores	470	2.263
Comisiones	317	-
Ajuste por diferencia en cambio	7	9
Extraordinarios	-	1.214
Total	\$ 20.775	\$ 11.414

- (1) Incremento de provisión por procesos con el Municipio de Bucaramanga por las declaraciones de industria y comercio de los años 2005 a 2008 por valor de \$6.015 y a los ajustes en procesos que se realiza trimestralmente.
- (2) Incremento generado por los intereses asociados al crédito adquirido con ocasión del proceso de escisión.

25. VINCULADOS ECONÓMICOS

Los saldos con las compañías vinculadas al 31 de diciembre comprendían:

Cuentas por cobrar corrientes		
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.	\$ 2.780.371	\$ 2.636.763
Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. E.S.P.	309.555	428.061
Central Hidroeléctrica de Caldas S.A. E.S.P.	62.045	66.777
Empresa de Energía del Quindío S.A. E.S.P.	24.600	24.841
UNE Telecomunicaciones S.A.	-	6.589
EDATEL S.A.	-	1.701
Total Cuentas por cobrar corrientes	\$ 3.176.571	\$ 3.164.732
Cuentas por pagar corrientes		
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.	\$ 16.236.369	\$ 7.792.488
UNE Telecomunicaciones S.A.	471.515	458.196
Central Hidroeléctrica de Caldas S.A. E.S.P.	144.711	154.563
Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. E.S.P.	119.171	112.994
EMTELCO S.A.	114.250	-
Empresa de Energía del Quindío S.A. E.S.P.	13.343	13.746
EDATEL S.A.	1.701	-
Total Cuentas por pagar corrientes	\$ 17.101.060	\$ 8.531.987

Las principales transacciones con compañías vinculadas al 31 de diciembre, fueron:

	2013	2012
Distribución y comercialización de energía	\$ 39.863.521	\$ 27.348.785
Otros ingresos ordinarios	1.305.894	-
Gastos por servicios, comisiones y honorarios	<u>92.722.536</u>	<u>12.017.643</u>
Totales	<u>\$ 133.891.951</u>	<u>\$ 39.366.428</u>

No se presentaron transacciones con accionistas cuya participación superara el 10% del capital suscrito de la Empresa, ni transacciones por otros conceptos a excepción de los pagos inherentes a la vinculación directa a los miembros de la Junta Directiva.

Durante los años 2013 y 2012 no se llevaron a cabo operaciones con empresas vinculadas, accionistas, directores y administradores de las características que se mencionan a continuación:

- 1) Servicios gratuitos o compensados.
- 2) Préstamos que impliquen para el mutuario una obligación que no corresponda a la esencia o naturaleza del contrato.
- 3) Préstamos con tasas de intereses diferentes a las que ordinariamente se pagan o cobran a terceros en condiciones similares de plazo, riesgo, etc.

Indicadores Financieros

Al 31 de diciembre los índices financieros más importantes son:

	2013	2012
Capital de Trabajo	42,138	128,693
Liquidez	1.27	1.91
Endeudamiento	34.49%	21.25%
Propiedad	65.51%	78.75%
Activo Fijo al activo total sin cuentas valuativas	32.59%	29.59%
Activo Fijo al activo total con cuentas valuativas	79.12%	73.95%
Rentabilidad del activo operacional sin cuentas valuativas	19.29%	15.09%
Rentabilidad del activo operacional con cuentas valuativas	7.95%	6.04%
Rentabilidad Del Activo	4.37%	4.18%
Rentabilidad Del Patrimonio	6.67%	5.30%
EBITDA (*)	143,98	143,245

	2013	2012
Margen EBITDA	19.65%	20.44%
Margen Operacional	11.48%	8.96%
Margen De Utilidad Neta	7.98%	8.38%
Prueba Acida	116.54%	179.83%
Endeudamiento Financiero	11.62%	0.00%
Margen Gastos Financieros	15.68	2,513.07
Obligaciones Financieras	1.08	-



Grupo **epm**[®]

13

GLOSARIO



13 GLOSARIO

ACEITE DIELECTRICO	Aceite capaz de resistir un gradiente de potencial eléctrico, lo que le confiere propiedades aislantes.
ADE	Área de Distribución de Energía.
ASUL	Área de Subestaciones y Líneas.
AYUEDA	Programa de ahorro y uso eficiente del agua.
CLIENTE LEGALIZADO	Es todo cliente al cual se le instala medidor de energía eléctrica, porque aun cuando gozaba del servicio de energía de ESSA, no lo pagaba.
CLIENTE NORMALIZADO	Es todo cliente al cual se le instala el medidor de energía eléctrica y que antes le pagaba a la ESSA un servicio provisional.
COPASO	Comité Paritario de Salud Ocupacional, constituye un medio importante para promocionar la Salud Ocupacional en todos los niveles de la organización.
DES	Es el tiempo de duración de la interrupción o corte del servicio de energía eléctrica.
EBITDA	Indicador financiero (beneficio antes de intereses, impuestos, depreciaciones y amortizaciones), es decir, el beneficio bruto de explotación calculado antes de la deducibilidad de los gastos financieros.
ERP	Enterprise Resource Planning (inglés). Proyecto que consiste en la implementación de un software de planificación de recursos empresariales, a través del sistema One World, para los procesos financieros, logísticos y de mantenimiento.
ESCISIÓN	Es una división o partición de una empresa con el fin de crear una nueva. La compañía principal cede y se desprende de algunos de sus activos y pasivos para formar una nueva compañía o capitalizar y hacer crecer una existente.
ESSA	Electrificadora de Santander S.A. ESP.
EVA	Valor económico agregado.
FAUNA ÍCTICA	Hace referencia a las especies de peces presentes en un lugar.
FES	Es la cantidad o número de interrupciones del servicio de energía eléctrica en un período dado
FILIAL	Una filial, en negocios, es una entidad controlada por otra entidad. Es aquella cuya mayoría de acciones, más del 50% pertenecen a otra compañía y por lo tanto, su administración depende de esta en forma más o menos directa. El nombre indica que la compañía es dependiente de la empresa matriz controladora.
FOES	Fondo de Energía Social.
FSSRI	Fondo de Solidaridad para Subsidios y Redistribución de Ingresos.
GESTIÓN AMBIENTAL INTEGRAL	Conjunto de acciones para la prevención, mitigación, corrección, y/o compensación de los impactos negativos y la potenciación de los impactos positivos sobre los componentes físico, biótico y social, desde la planificación de los proyectos, obras o actividades, y de los impactos que estos puedan recibir del medio.
GRI	Global Reporting Initiative (inglés); Red mundial compuesta por miles de expertos en docenas de países, que promueve la transparencia, el reporte, la sostenibilidad y la accountability, término que significa rendición de cuentas o apertura de información. GRI ha liderado el desarrollo del esquema de reporte de sostenibilidad más ampliamente usado en el mundo.
GRUPOS DE INTERÉS	Actores que impactan o son impactados significativamente por la actividad de la organización, y que tienen intereses legítimos en esa relación.

IDEAM	El Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales (IDEAM), es una entidad del gobierno de Colombia dependiente del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. Se encarga del manejo de la información científica, hidrológica, meteorológica y todo lo relacionado con el medio ambiente.
IGAE	Sistema para medir la gestión ambiental de las empresas del Grupo EPM.
ISO 14000	Es un estándar internacional de gestión ambiental, que se comenzó a publicar en 1996, expresa cómo establecer un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) efectivo. La norma está diseñada para conseguir un equilibrio entre el mantenimiento de la rentabilidad y la reducción de los impactos en el ambiente.
MEGA	Meta empresarial grande y ambiciosa.
NIFF	Programa que tiene como propósito implementar las Normas Internacionales de Información Financiera en ESSA.
OFICINAS ESTACIONARIAS	Oficinas que no tienen inmueble, por lo tanto los trabajadores de ESSA prestan servicio en las alcaldías municipales o en determinado punto de afluencia de público con autorización expresa de ella. La atención al cliente es en días y horarios específicos.
OFICINAS PRINCIPALES	Oficinas que funcionan en un inmueble determinado y abren todos los días para prestar servicio al cliente, en el horario establecido.
OFICINAS SATELITALES	Oficinas ubicadas en un inmueble específico que abren en determinados días y horarios.
PACTO	Programa Acuerdo Total de Cartera.
PACTO GLOBAL	Iniciativa de las Naciones Unidas cuyo fin es promover el diálogo social para la creación de una ciudadanía corporativa global, que permita conciliar los intereses de las empresas, con los valores y demandas de la sociedad civil, los proyectos de la ONU, sindicatos y ONG, sobre la base de 10 principios en áreas relacionadas con los derechos humanos, el trabajo, el medio ambiente y la anti corrupción.
PCB	Bifenilo Policlorado. Compuesto formado por dos anillos bencénicos unidos, los cuales tienen sustituciones de átomos de cloro en lugar de hidrógeno.
REMOS	Proyecto de reposición, modernización y automatización de subestaciones. Orientado los equipos de potencia, control, protecciones y comunicaciones de las subestaciones de ESSA. Busca mejorar la confiabilidad, seguridad y calidad del servicio.
ROA	Indicador económico que muestra rendimiento sobre el total de activos.
ROE	Indicador económico que muestra el rendimiento sobre el capital.
RSE	Responsabilidad Social Empresarial. Compromisos de origen obligatorio o voluntario que asume ESSA en su relación con los grupos de interés, conservando como objetivo central la sostenibilidad.
SAIDI	Tiempo total promedio de interrupción por usuario en un periodo de terminado
SAIFI	Frecuencia media de interrupción por usuario en un periodo determinado
SOSTENIBILIDAD	Conjunto de condiciones económicas, sociales y ambientales que favorecen la permanencia y el desarrollo de una empresa en una relación de beneficio mutuo con la sociedad.
SUITE VISION	Software de gestión empresarial que permite el monitoreo y mejoramiento estratégico de la organización, por medio de la metodología Balanced Scorecard (BSC), al tiempo que facilita la implementación de un sistema de gestión de la calidad, vinculando información de los procesos.



Grupo **epm**[®]

14

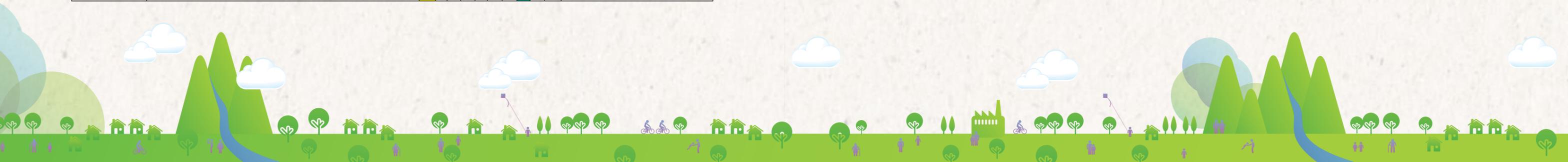
14 TABLA DE CONTENIDOS GRI-PACTO GLOBAL



Tabla de contenidos GRI-Pacto Global

Contenidos GRI	Descripción	Principios Pacto Global										Ubicación
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	ESTRATEGIA Y ANÁLISIS											
1.1	Declaración del máximo responsable de la organización.											Capítulo 1
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.											
2	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN											
2.1	Nombre de la organización informante.											Capítulo 3
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.											
2.3	Estructura operativa de la organización.											
2.4	Localización de la sede principal.											
2.5	Países en los que opera.											
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.											
2.7	Mercados servidos.											
2.8	Dimensiones de la organización informante.											
2.9	Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria.											
2.10	Premios y distinciones.											
3	PARÁMETROS DE LA MEMORIA											
3.1	Período cubierto por la información contenida en la memoria.											Capítulo 2
3.2	Fecha de la memoria anterior.											
3.3	Ciclo de presentación de la memoria.											Contraportada
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria.											Capítulo 2
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria.											
3.6	Cobertura de la memoria.											
4	GOBIERNO Y GRUPOS DE INTERÉS											
4.1	Estructura de gobierno de la organización.											Capítulo 5
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno, ocupa un cargo ejecutivo.											
4.3	Indicar el número de miembros del máximo órgano de gobierno.											
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de interés en el máximo órgano de gobierno.											
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización.											
4.8	Declaraciones de misión, visión y valores desarrollados internamente, códigos de conducta y principios relevantes.											Capítulo 4
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba.											Capítulo 6, 7 y 8

Contenidos GRI	Descripción	Principios Pacto Global										Ubicación
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
4.13	Principales asociaciones a las que pertenece.											Capítulo 5
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.											
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés.											
5	DIMENSIÓN ECONÓMICA											
	ASPECTO: DESEMPEÑO ECONÓMICO											
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.											Capítulo 6
EC4	Subsidios y contribuciones - Ayudas financieras significativas recibidas del gobierno.											
	ASPECTO: PRESENCIA EN EL MERCADO											
EC5	Rango de las relaciones entre el salario estándar de la empresa y el mínimo local.											Capítulo 8
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales.											
EC7	Procedimiento para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local.											
6	DIMENSIÓN AMBIENTAL											
EN1	Materiales utilizados por peso y volumen.											Capítulo 7
EN3	Consumo directo de energía.											
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.											
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energía renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.											
EN8	Captación de agua.											
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.											
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.											
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono.											
EN22	Peso total de residuos.											
EN26	Iniciativas para mitigar impactos ambientales de productos y servicios.											
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.											
E30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.											

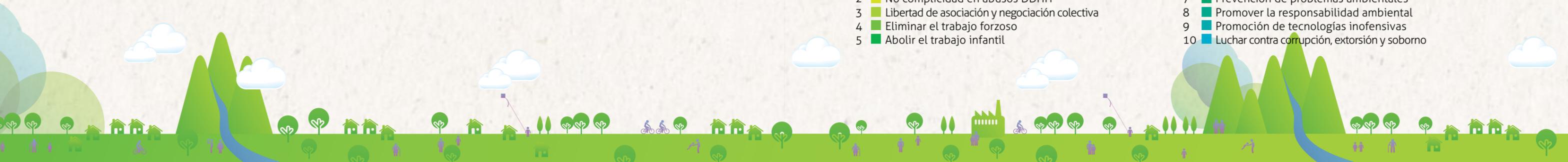


Contenidos GRI	Descripción	Principios Pacto Global										Ubicación
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
7	DIMENSIÓN SOCIAL											
	ASPECTO: EMPLEO											
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, región y sexo.											Capítulo 8
LA2	Número total de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.											Capítulo 8
	ASPECTO: RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES											
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo.											Capítulo 8
	ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD LABORAL											
LA6	Porcentaje de trabajadores que están representados en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.											Capítulo 8
LA7	Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.											Capítulo 8
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores.											Capítulo 8
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.											Capítulo 8
	ASPECTO: FORMACIÓN Y EVALUACIÓN											
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y les apoyen en sus carreras profesionales.											Capítulo 8
	ASPECTO: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES											
LA13	Composición de los órganos de gobierno, desglosados por sexo.											Capítulo 8
LA15	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la maternidad.											Capítulo 8
	ASPECTO: DERECHOS HUMANOS											
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.											Capítulo 8
	ASPECTO: COMUNIDAD											
SO1	Operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impacto y participación de la comunidad local.											Capítulo 8, 9 y 10
	ASPECTO: ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS											
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo resultados de estudios de satisfacción del cliente.											Capítulo 8
	ASPECTO: COMUNICACIONES DE MARKETING											

Contenidos GRI	Descripción	Principios Pacto Global										Ubicación
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.											Capítulo 8
8	SUPLEMENTO DE ENERGÍA											
EU1	Capacidad instalada desglosada por fuente de energía.											Capítulo 9
EU2	Producción neta de energía desglosada por fuente de energía.											Capítulo 9
EU3	Clientes residenciales, industriales, institucionales y comerciales.											Capítulo 11
EU4	Longitud de las líneas de transmisión y distribución de voltaje.											Capítulo 11
EU6	Enfoque de gestión para asegurar la disponibilidad y confiabilidad de la electricidad en el corto y largo plazo.											Capítulo 9, 10 y 11
EU7	Programas de gestión de la demanda, incluyendo programas residenciales, comerciales, institucionales e industriales.											Capítulo 9
EU8	Actividades y gastos en investigación y desarrollo destinados a proveer electricidad confiable y promover el desarrollo sostenible.											Capítulo 9
EU11	Promedio de eficiencia en la generación de plantas térmicas, por fuente de energía.											Capítulo 9
EU12	Pérdidas en transmisión y distribución como porcentaje de la energía total.											Capítulo 10
EU16	Políticas y requisitos relacionados con seguridad y salud de empleados y de contratistas y sub contratistas.											Capítulo 3
EU17	Empleados, contratistas y sub contratistas involucrados en actividades de construcción, operación y mantenimiento.											Capítulo 8
EU18	Contratistas y sub contratistas que han experimentado una capacitación relevante en temas de salud y seguridad.											Capítulo 8
EU21	Medidas de la planificación de la contingencia, plan de manejo de desastres o emergencias y programas de entrenamiento, y planes de recuperación y restauración.											Capítulo 8 y 11
EU23	Programas, incluyendo los convenios con el gobierno para mejorar o mantener el acceso a la electricidad.											Capítulo 8 y 11
EU26	Porcentaje de la población no servida en áreas con licencia de distribución o servicio.											Capítulo 11
EU28	Frecuencia promedio de interrupción del suministro eléctrico.											Capítulo 9
EU29	Duración promedio de interrupción del suministro eléctrico.											Capítulo 9
EU30	Factor promedio de disponibilidad de las plantas de generación, desglosado por fuentes de energía y por régimen regulatorio.											Capítulo 9

Principios Pacto Global

- 1 Protección de DDHH
- 2 No complicidad en abusos DDHH
- 3 Libertad de asociación y negociación colectiva
- 4 Eliminar el trabajo forzoso
- 5 Abolir el trabajo infantil
- 6 No discriminación
- 7 Prevención de problemas ambientales
- 8 Promover la responsabilidad ambiental
- 9 Promoción de tecnologías inofensivas
- 10 Luchar contra corrupción, extorsión y soborno

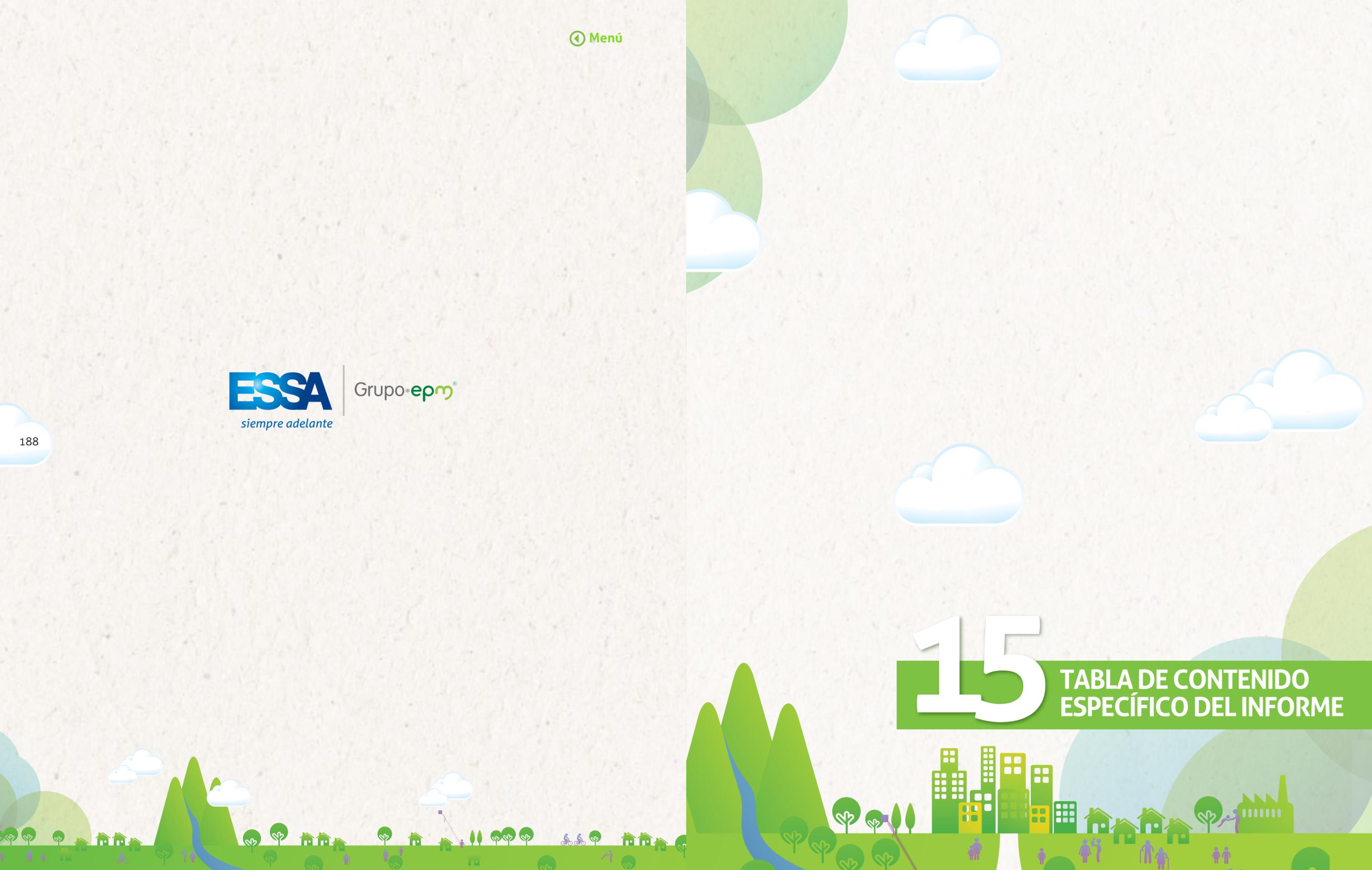




Grupo **epm**

15

TABLA DE CONTENIDO ESPECÍFICO DEL INFORME



Pag.

1	MENSAJE A LOS GRUPOS DE INTERÉS	5
2	PERFIL DEL INFORME	9
2.1	Determinación de la materialidad	11
3	PERFIL DE ESSA	13
3.1	ESSA en cifras	15
3.2	Historia	17
3.3	Evolución de la marca	17
3.4	ESSA apoya el Pacto Global	18
3.5	Clientes	18
3.6	Áreas de distribución	20
3.7	Estructura administrativa	21
3.8	Composición accionaria	22
3.9	Políticas	22
3.9.1	Política de Responsabilidad Social Empresarial	22
3.9.2	Política Ambiental	22
3.9.3	Política de Comunicaciones	22
3.9.4	Política de Cartera	23
3.9.5	Política Financiera	23
3.9.6	Política del Sistema Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo	23
3.10	Cambios significativos	23
3.10.1	Programa Grupo EPM sin Fronteras	23
3.10.2	Escisión - ESSA Capital	24
3.11	Premios y Distinciones	24
4	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	25
4.1	Alineación estratégica con el grupo empresarial	26
4.1.1	Propósito empresarial de Grupo EPM	26
4.1.2	Territorios sostenibles	26
4.1.3	Misión	27
4.1.4	Visión	27
4.1.5	Valores	27
4.1.6	Estrategia	27
4.1.7	Fórmula para Ganar	28
4.1.8	MEGA	28
4.1.9	Mapa de objetivos estratégicos de Grupo EPM	29
4.1.10	Mapa de objetivos estratégicos de ESSA	30
4.1.11	Palancas de valor	31
5	GOBIERNO Y GRUPOS DE INTERÉS	33
5.1	Estructura de Gobierno	34
5.2	Composición de la Junta Directiva	35
5.3	Buenas prácticas organizacionales	36
5.4	Normativa	36
5.5	Asociaciones a las que pertenece ESSA	37
5.6	Relacionamiento con Grupos de interés	38

Pag.

6	GESTIÓN ECONÓMICA	39
6.1	Aspectos financieros	40
6.1.1	Indicadores financieros	40
6.1.2	Gestión Cartera	40
6.2	Desempeño económico	43
6.3	Subsidios y contribuciones	43
6.3.1	Fondo de solidaridad para subsidios y redistribución de ingresos - FSSRI	43
6.3.2	Fondo de Energía Social - FOES	44
6.4	Dividendos entregados	45
7	GESTIÓN AMBIENTAL	47
7.1	Cumplimiento de la normatividad ambiental	48
7.2	Aspectos energía, agua, materiales, residuos, combustibles y biodiversidad	49
7.2.1	Energía	49
7.2.2	Agua	49
7.2.3	Materiales	49
7.2.4	Residuos	50
7.2.5	Combustibles	50
7.2.6	Biodiversidad:	51
7.3	Iniciativas Ambientales:	51
7.4	Índice de Gestión Ambiental IGAE	54
7.5	Gastos e Inversiones Ambientales	54
8	GESTIÓN SOCIAL	55
8.1	Trabajadores	56
8.1.1	Comparativo salarial mínimo	58
8.1.2	Procedimiento para contratación de personal	58
8.1.3	Proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local	58
8.1.4	Trabajadores cubiertos por convención sindical	59
8.1.5	Asuntos de salud cubiertos en acuerdos con el sindicato	59
8.1.6	Concursos y promociones	60
8.1.7	Formación y educación	61
8.1.8	Becas y auxilios para estudio	61
8.1.9	Créditos para vivienda	62
8.1.10	Otras actividades en beneficio de los trabajadores y sus familias	63
8.1.11	Salud y seguridad en el trabajo	63
8.2	Proveedores y contratistas	69
8.2.1	Procedimiento de contratación	69
8.2.2	Trabajadores de contratistas	70
8.2.3	Encuentro de Proveedores y Contratistas	70
8.2.4	NEON	71
8.3	Comunidad y cliente	71
8.3.1	Electrificación rural	71

	Pag.
8.3.2 Buena Energía para Todos	73
8.3.3 Iniciativas comerciales	73
8.3.4 ESSA. edu	79
8.3.5 Prácticas con respecto a la Satisfacción del Cliente	80
8.3.6 Estudio de Satisfacción al cliente CIER:	81
8.3.7 Cumplimiento meta indicador tiempo respuesta PQR	81
8.3.8 Factura Ecológica:	82
8.3.9 Gestión de Comunicaciones	83
9 SUPLEMENTO DE ENERGÍA	87
9.1 Gestión de la demanda	88
9.2 Generación de energía	89
9.3 Capacidad instalada por tipo de generación	90
9.4 Disponibilidad de plantas de generación	90
9.5 Consumo térmico específico	91
9.6 Líneas y redes	91
9.7 Subestaciones	92
9.8 Transformadores	92
9.9 Frecuencia y duración promedio de interrupción del suministro eléctrico	93
9.10 Proyectos de infraestructura eléctrica	94
10 PROYECTOS ESPECIALES	97
10.1 Proyecto Buena Energía para Todos	98
10.2 Teatro Santander	99
10.3 Cambio y Cultura Organizacional	100
10.3.1 Aplicación del diseño o ajuste del mejoramiento organizacional	101
10.4 Brújula	101
10.5 Conectividad	102
10.6 Remos	102
10.7 Tecnología Informática ATI	103
11 EVOLUCIÓN 2008-2013	105
11.1 Componente técnico	106
11.1.1 Plantas de generación	106
11.1.2 Líneas y Redes	106
11.1.3 Subestaciones	107
11.1.4 Transformadores	108
11.1.5 Transformadores fallos	108
11.1.6 Capacidad instalada (MVA)	109
11.1.7 Inversión en infraestructura eléctrica	109
11.1.8 Electrificación rural	110
11.2 Componente Comercial	110
11.2.1 Oficinas de atención al cliente	110
11.2.2 Clientes	111

	Pag.
11.2.3 Venta de energía en millones	111
11.2.4 Venta de energía en GWh	112
11.2.5 Compras de energía (GWh)	113
11.2.6 Costo Unitario	114
11.2.7 Indicador de Pérdidas	114
11.2.8 Pérdidas de energía en GWh	115
11.2.9 Cobertura	116
11.2.10 Índice de satisfacción general - Estudio CIER	116
11.3 Componente Administrativo	117
11.3.1 Trabajadores vinculados	117
11.3.2 Trabajadores vinculados por los contratistas	117
11.3.3 Índice de Gestión Ambiental	118
11.3.4 Índice de disponibilidad de los servicios de Tecnología Informática	119
11.4 Componente Financiero	120
11.4.1 Ingresos Operacionales acumulados	120
11.4.2 EBITDA – Margen EBITDA	120
11.4.3 EVA	121
11.4.4 ROA – ROE	122
11.4.5 Endeudamiento Financiero	123
11.4.6 Transferencias de recursos a accionistas	123
12 Estados Financieros	125
13 GLOSARIO	179
14 Tabla de contenidos GRI-Pacto Global	183
15 Tabla de contenido específico del Informe	189

INFORME DE SOSTENIBILIDAD

2013

Elaborado por:
Unidad de Planeación Empresarial

Fuente de Información:
Todas las áreas de ESSA

Diseño y diagramación:
Unidad de Comunicaciones

Punto de Contacto:
Unidad de Planeación Empresarial

Electrificadora de Santander S.A. ESP

Carrera 19 # 24-56
Teléfono: 6339767 ext.1342 y 1016
Bucaramanga, Colombia

ESSA

Grupo **epm**[®]

