

NIVEL DE APLICACIÓN DEL GRI-G3*

DECLARACIÓN DE
CODENSA



VERIFICACIÓN DE
BUREAU VERITAS



VERIFICACIÓN DEL
GRI



*Global Reporting Initiative - Versión G3

Codensa 2007 Informe de sostenibilidad

Responsables de la elaboración del informe de sostenibilidad 2007:

División Proyección Corporativa - Gerencia de Comunicación

Unidad de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible - Gerencia de Distribución

Consultoría y elaboración del informe de sostenibilidad 2007:

BSD Consulting Colombia

Diseño editorial:

Estudio Creativo SanFrancisco

Impresión:

TC impresores

CODENSA S.A. E.S.P.

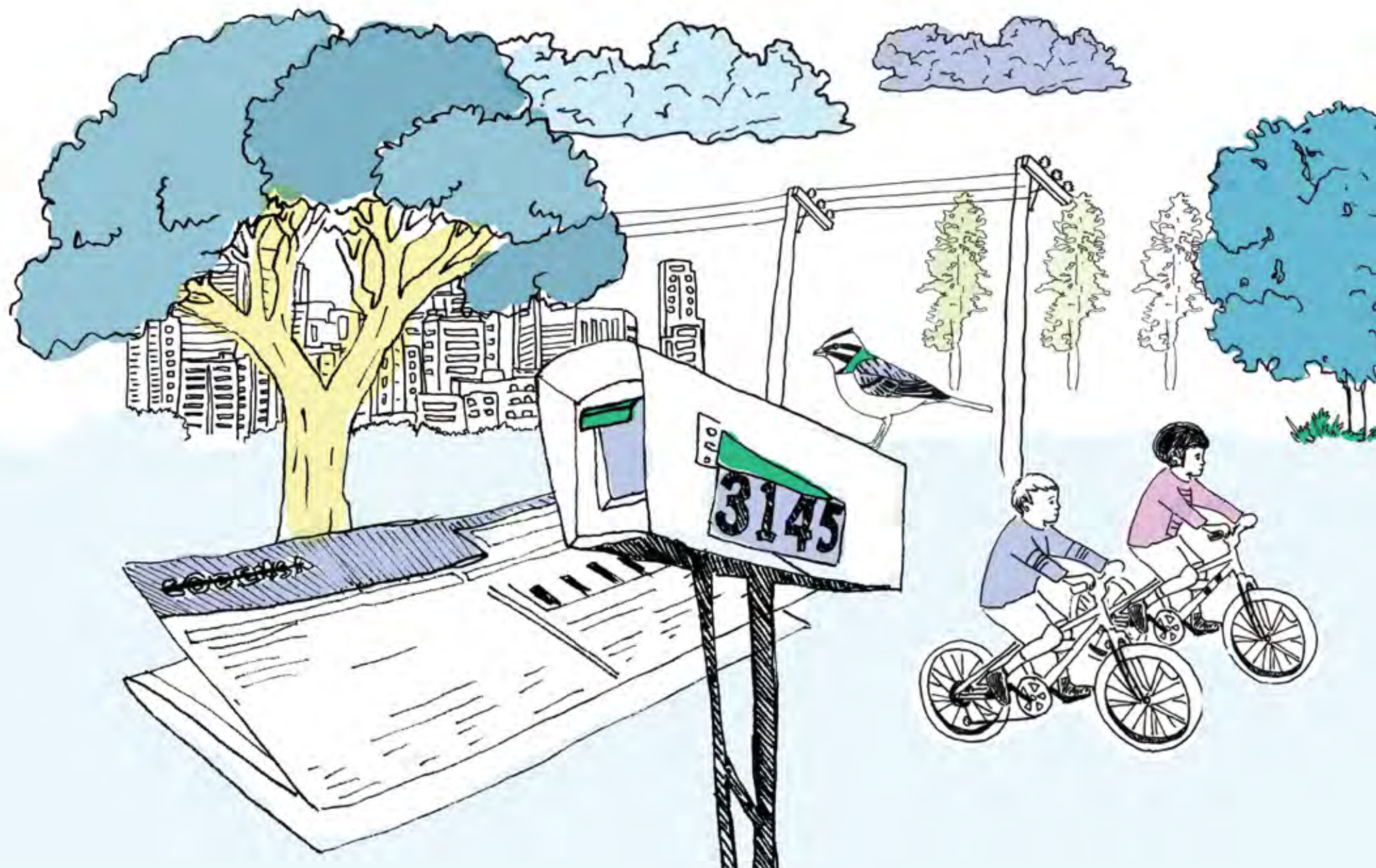
Cr. 13A No. 93 - 66

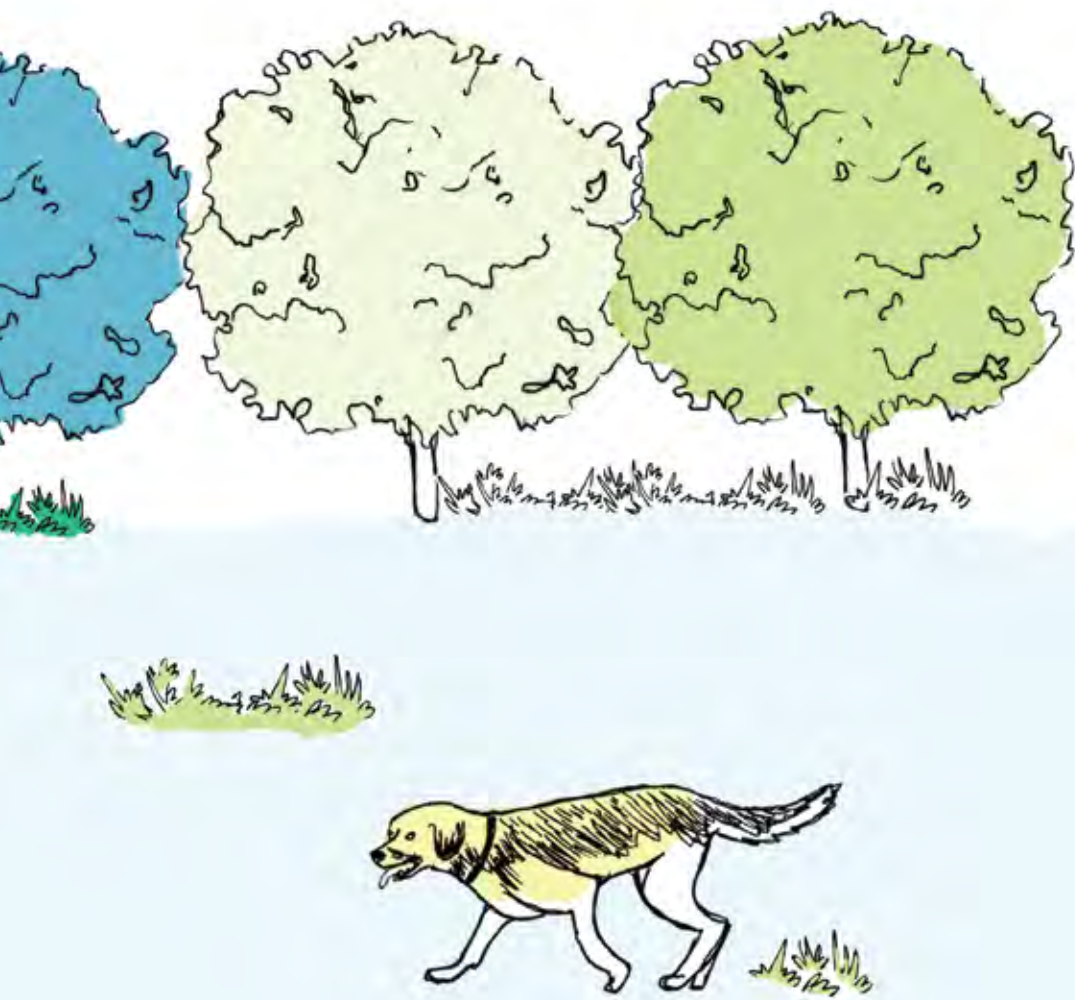
Bogotá D.C. Colombia

Octubre del 2008

ÍNDICE

Introducción	4
01 Nuestra conducta	36
COMPROMISO CON EL BUEN GOBIERNO Y EL COMPORTAMIENTO ÉTICO	
02 Nuestros accionistas	46
COMPROMISO CON LA CREACIÓN DE VALOR Y LA RENTABILIDAD	
03 Nuestra gente	52
COMPROMISO CON LA SALUD, LA SEGURIDAD Y EL DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL DE LAS PERSONAS QUE TRABAJAN EN CODENSA Y SUS EMPRESAS COLABORADORAS	
04 Nuestros clientes	74
COMPROMISO CON LA CALIDAD DEL SERVICIO	
05 Nuestro medio ambiente	100
COMPROMISO CON LA PROTECCIÓN DEL ENTORNO	
06 La innovación	112
COMPROMISO CON LA COMPETITIVIDAD	
07 Nuestra sociedad	118
COMPROMISO CON EL DESARROLLO DE LAS SOCIEDADES EN LAS QUE OPERAMOS	
Anexos	128





Introducción

Presentación del informe

Quiénes somos

Integrando la sostenibilidad en la gestión empresarial

Parámetros del informe

Resumen de resultados de la gestión sostenible 2007

Presentación del informe

El compromiso con el desarrollo sostenible es un elemento clave en el enfoque de gestión de CODENSA. La energía y el crecimiento de su consumo eficiente y responsable son motores fundamentales para el desarrollo. Creemos firmemente que el crecimiento de nuestro negocio se potencia con una gestión adecuada de los impactos sociales, ambientales y económicos de nuestras actividades, y con la búsqueda de oportunidades para generar valor y satisfacer las expectativas de nuestros públicos de interés.

La gestión de la Empresa y nuestros objetivos estratégicos están alineados con el cumplimiento de los compromisos que nos hemos trazado frente al desarrollo sostenible, y que sirven como marco para este informe.

NUESTROS SIETE COMPROMISOS FRENTE AL DESARROLLO SOSTENIBLE

I. Nuestra conducta

Compromiso con el buen gobierno y el comportamiento ético.

II. Nuestros accionistas

Compromiso con la creación de valor y la rentabilidad.

III. Nuestra gente

Compromiso con la salud, la seguridad y el desarrollo personal y profesional de las personas que trabajan en CODENSA y sus compañías colaboradoras.

IV. Nuestros clientes

Compromiso con la calidad del servicio.

V. Nuestro medio ambiente

Compromiso con la protección del entorno.

VI. Innovación

Compromiso con la competitividad.

VII. Nuestra sociedad

Compromiso con el desarrollo de las sociedades en las que operamos.



Durante el 2007 dimos pasos importantes en la gestión de estos compromisos al consolidar el Plan de Desarrollo Sostenible, una guía de seguimiento y monitoreo a la implementación de los programas corporativos de desarrollo sostenible, y al construir una herramienta de evaluación que sirve como marco de referencia sobre los avances obtenidos en gestión sostenible y permite identificar oportunidades de mejora en aspectos sociales, ambientales y económicos.

En CODENSA estamos convencidos de la importancia que tiene el participación y el diálogo con nuestros grupos de interés como un proceso continuo de aprendizaje, innovación y consolidación de confianza en el que buscamos un equilibrio entre las expectativas de nuestro desempeño empresarial y la de nuestros grupos de interés. Por lo anterior, el informe de sostenibilidad 2006 fue evaluado en sesiones en las que participaron representantes de los grupos de interés, que nos permitieron identificar los principales asuntos y expectativas a los cuales damos respuesta en éste, nuestro cuarto Informe de Sostenibilidad.

Como resultado de la importancia que le damos a la transparencia con nuestros grupos de interés, y por el valor que tiene el proceso para fortalecer la competitividad del negocio en línea con sus expectativas, hemos seguido nuevamente las directrices del *Global Reporting Initiative* – GRI versión G3 y la norma AA1000 para la elaboración del informe y los procesos de involucramiento de nuestros grupos de interés. En éste mostramos los principales avances durante el 2007 y planteamos desafíos futuros para la mejora continua.

En CODENSA seguimos avanzando en el compromiso con nuestra conducta a través de la implementación de nuestros Códigos de Ética y Buen Gobierno. En el 2007, consolidamos el Departamento de Investigaciones Especiales con el fin de minimizar la afectación económica contra la Empresa y sus clientes por comportamientos no éticos, y mejorar los índices de calidad y satisfacción del servicio.

Respecto a nuestro compromiso con los accionistas, es importante resaltar la estrecha relación existente entre el desempeño económico del país y el consumo de energía. En el 2007, la economía colombiana registró un crecimiento del 7,62%, y la demanda por energía en el área de influencia de CODENSA creció en 6,17%.

Lo anterior se vio reflejado en una utilidad neta para el 2007 de COL\$378.566 millones equivalente a un crecimiento del 0,65% con respecto al año anterior. Teniendo en cuenta la coyuntura económica nacional y regional, y el desaceleramiento que registra la economía colombiana, se espera que el comportamiento de la demanda registre un crecimiento inferior al registrado en 2007. Es de resaltar también durante el 2007 que CODENSA llevó a cabo por segunda vez la emisión de bonos ordinarios por COL\$ 650.000 millones.

Frente al compromiso con nuestros clientes, destacamos la mejora en los principales indicadores de calidad: 23,8% de reducción en la duración de las interrupciones (DES) y 22,5 % en la frecuencia de las interrupciones (FES) frente al año anterior. Así mismo, obtuvimos un Índice de Satisfacción del Cliente (ISC) del 80,7%, que supera la meta de 78,2% establecida para el 2007.

Con el fin de soportar toda la operación comercial de la Compañía, de crecer y mejorar la gestión sobre las nuevas líneas de negocio estamos implementando una nueva plataforma informática comercial que hemos denominado “epic@”. Esta herramienta potencializará la gestión de más de 1.200 usuarios del sistema para lo cual se contará con la programación de 30.000 horas de capacitación.

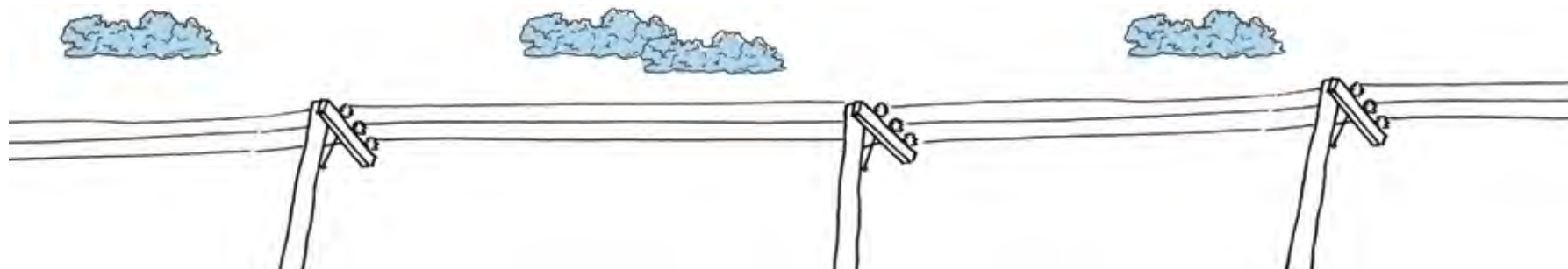
Para aumentar la capacidad de importación de energía desde el Sistema de Transmisión Nacional y atender la nueva demanda en Bogotá y Cundinamarca pusimos en operación la Subestación Bacatá con una inversión, a 31 de diciembre de 2007, de COL\$15.990 millones y un acumulado de COL\$62.473 millones en total.

CODENSA Hogar continuó ampliando su impacto en la oferta de acceso a crédito, registrando un total de 687.383 clientes con tarjeta CODENSA Hogar y el valor de los créditos colocados ascendieron a COL\$ 590.000 millones durante el 2007.

Como resultado de la gestión frente al compromiso con nuestra gente, según la encuesta *Great Place To Work* (GPTW) Colombia 2007, CODENSA ocupó la posición número 14 entre las 84 empresas que participaron en la encuesta de la mejor empresa para trabajar en Colombia, y se ubicó entre las 100 mejores de Latinoamérica. Para continuar mejorando, estamos comprometidos con la implementación de nuestro plan de acción de cultura organizacional.

Con nuestros proveedores implementamos los Círculos de Innovación de Distribución de Endesa – CIDE, por medio de los cuales identificamos retos y aspiraciones en tecnología de distribución eléctrica. Adicionalmente, nos sumamos al convenio ComprometeRSE de la Cámara de Comercio de Bogotá con el fin de promover el desarrollo y la sostenibilidad de nuestras empresas colaboradoras.

En cumplimiento del compromiso con nuestro medio ambiente, por medio del programa Ecosiembra, involucramos a la comunidad en la conservación forestal y en la recuperación de los humedales de Neuta y Tierra Blanca. Continuamos también con importantes avances en relación a la eliminación de residuos contaminados con PCB y la garantía de su disposición adecuada en línea con convenios internacionales.



Nuestro compromiso con la competitividad refleja la concepción que en CODENSA tenemos sobre el fortalecimiento de la innovación como un eje transversal de mejora. Durante el 2007 continuamos incentivando el potencial innovador de nuestros empleados a través del sistema de gestión de ideas y proyectos del “Programa integral en gestión de la creatividad y el conocimiento para la innovación” y del programa NOVARE empleados 2007, iniciativa del Grupo Endesa que busca promover y reconocer las ideas innovadoras presentadas por los empleados de las diferentes empresas.

En relación a nuestro compromiso con la sociedad, construimos 647 proyectos en el área rural de Cundinamarca que le garantizan la accesibilidad al servicio a 6.355 nuevos clientes; y a través del “Paseo Itinerante de la Electricidad” seguimos fomentando el uso racional de la energía en los municipios de Cundinamarca donde se presta el servicio.

Contribuir al desarrollo sostenible del país requiere de un trabajo constante. Es por esto que en CODENSA nos planteamos desafíos para el 2008 enfocados en mejorar nuestra gestión, y a los cuales daremos respuesta en el próximo informe.

Algunos de los más destacados:

- Alineamiento de nuestro Código de Buen Gobierno con el Código País.
- Programa de expansión y conexión de nuevos clientes.
- Vinculación de nuestras empresas colaboradoras en las acciones de fortalecimiento del capital humano.

- Finalización de la implementación del sistema epic@.
- Implementación de los nuevos módulos del plan de gestión integral de residuos peligrosos.
- Consolidación del Paseo Itinerante de la Electricidad.

Finalmente, por medio del Informe de Sostenibilidad 2007 reafirmamos nuestro compromiso con el cumplimiento de los diez principios del Pacto Mundial, al cual estamos adheridos desde el 2006.

Esperamos que este informe sea una herramienta que facilite el diálogo continuo con nuestros grupos de interés, y al igual que el año anterior los invitamos a participar en su evaluación.



Cristián Herrera Fernández

Gerente General



José Antonio Vargas

Presidente Junta Directiva

Quiénes somos

CODENSA es una Compañía de servicios públicos domiciliarios cuya actividad principal es la distribución y comercialización de energía eléctrica, a través de redes que se extienden a lo largo de toda la ciudad de Bogotá D.C. y de 96 municipios de Cundinamarca, Tolima y Boyacá.

CODENSA y EMGESA son filiales en Colombia del Grupo Endesa.

ENDESA¹

QUÉ SIGNIFICA SER DISTRIBUIDORES DE ENERGÍA

Endesa es la Compañía líder en el mercado español de energía y la primera multinacional eléctrica privada en Latinoamérica. Es una de las más grandes operadoras en la región de Europa mediterránea, particularmente en Italia, y desarrolla actividades en otros países de Europa. Está mostrando crecimiento en el mercado español de gas natural y de energías renovables, y provee otros servicios que complementan y agregan valor a su foco de negocios.

La cadena de la energía se refiere al proceso por el cual se extrae un recurso natural para producir energía eléctrica y llevarla a un consumidor final. Este proceso atraviesa tres etapas: (i) generación, (ii) transmisión y (iii) distribución.

En la etapa de generación, la energía se produce a través, por ejemplo, de centrales hidroeléctricas en las cuales la electricidad se genera a partir de turbinas que giran gracias a la fuerza del agua. Sin embargo, en ocasiones no se cuenta con fuentes de agua abundantes o las centrales no pueden garantizar la totalidad del suministro, incluso en regiones con un alto potencial de generación de energía hidroeléctrica; en estos casos, el abastecimiento se complementa con centrales térmicas en las que se produce termoelectricidad a partir de recursos como el carbón.

La etapa de transmisión se refiere al proceso de conducir la electricidad, a través de una red de cables de alta tensión, desde las centrales generadoras hasta los centros de distribución a nivel regional.

Dado que la energía no se puede almacenar, debe distribuirse a medida que se va generando. En la etapa de distribución, CODENSA suministra energía a los diversos usuarios (hogares e industrias), para satisfacer sus demandas de electricidad.

Por lo anterior, el servicio de distribución de energía es fundamental para la calidad de vida y el impulso a la industria.

¹ Para ampliar información consulte la página Web: www.endesa.es

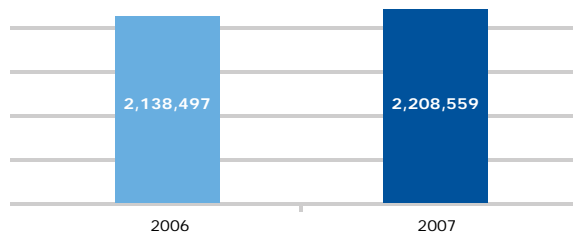


MERCADOS SERVIDOS

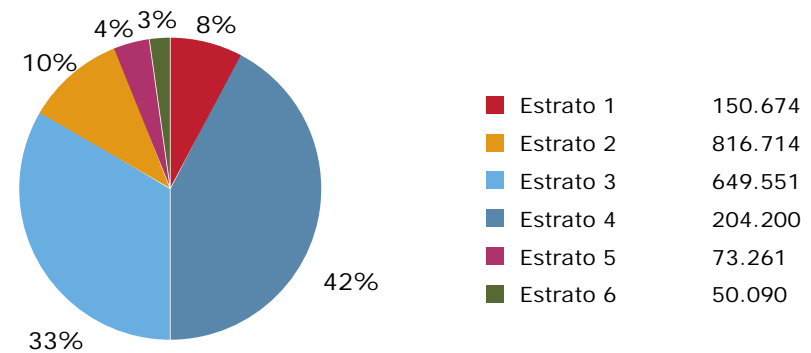
- Al cierre del 2007, la participación de CODENSA en el mercado nacional regulado fue de 22,55%, atendiendo a 2'208.559 clientes.
- El crecimiento en cuanto a participación con respecto al 2006 fue de 3,28%.
- El 88,45% de la distribución total de energía correspondió al sector residencial.

11

Clientes mercado nacional regulado



Tipo de cliente residencial 2007



INFRAESTRUCTURA TÉCNICA ÓPTIMA

Para atender su negocio principal, CODENSA tenía en el 2007 de 41.262 kilómetros (km) de redes de alta, media y baja tensión; 14.957 megavatios (MW) de transformación; 118 subestaciones de alta y media tensión; y un centro de control.

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS PARA CLIENTES MASIVOS

Desde el 2004, la Compañía ofrece a sus clientes un conjunto de servicios complementarios agrupados en un programa denominado CODENSA Hogar, mediante el cual se financian electrodomésticos, seguros y mejoras para el hogar que se pueden pagar de manera diferida a través de la factura de energía.

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS PARA CLIENTES EMPRESARIALES

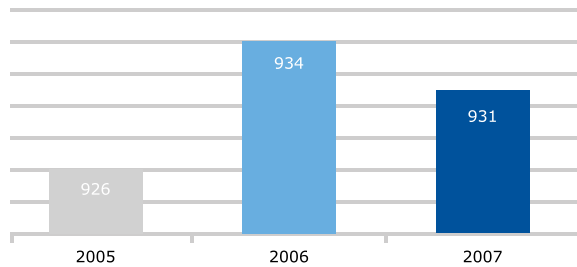
CODENSA Servicios y CODENSA Constructores son programas que proveen soluciones a las necesidades de gestión energética de los clientes empresariales, con servicios que ahorran tiempo, incrementan la productividad y mejoran sus resultados.

Datos físicos del sistema

Componente	Nivel de Tensión (kV)	Unidad	Cantidad
Línea aérea de transmisión	115	km	1.146,7
	57,5	km	115,5
Subestaciones	Potencia y Distribución		118
Transformadores de potencia AT/AT	500/115-230/115	Unidades	50
		MVA	3.264,0
Transformadores de potencia AT/ATD	115/57,5	Unidades	22
		MVA	440,0
Transformadores de potencia AT/MT	230/34,5 - 230/11,4 - 115/34,5 - 115/13,8 - 115/11,4	Unidades	116
		MVA	3.290,0
		Unidades	18
Transformadores de potencia ATD/MT	57,5/34,5 - 57,5/11,4	MVA	353,0
		Unidades	83
Transformadores de distribución MT/MT	34,5/13,2 - 34,5/11,4	MVA	286,7
Red MT aérea		km	15.418,1
Red MT subterránea		km	2.594,6
Alimentadores MT urbanos	11,4 , 13,2 y 34,5	Unidades	730
		km	8.575
Alimentadores MT rurales	11,4 , 13,2 y 34,5	Unidades	165
		km	9.438
		Unidades	61.339
Transformadores de distribución (Total)		MVA	7.323
Red BT aérea		km	21.344
Red BT subterránea		km	643
Compensación reactiva MT		MVAR	209

EQUIPO HUMANO

Total personal propio



Durante el 2006 y el 2007 en CODENSA el 97% de los empleados han tenido contrato a término indefinido y el 3% a término fijo.

Estructura organizacional

Organigrama de la administración de CODENSA



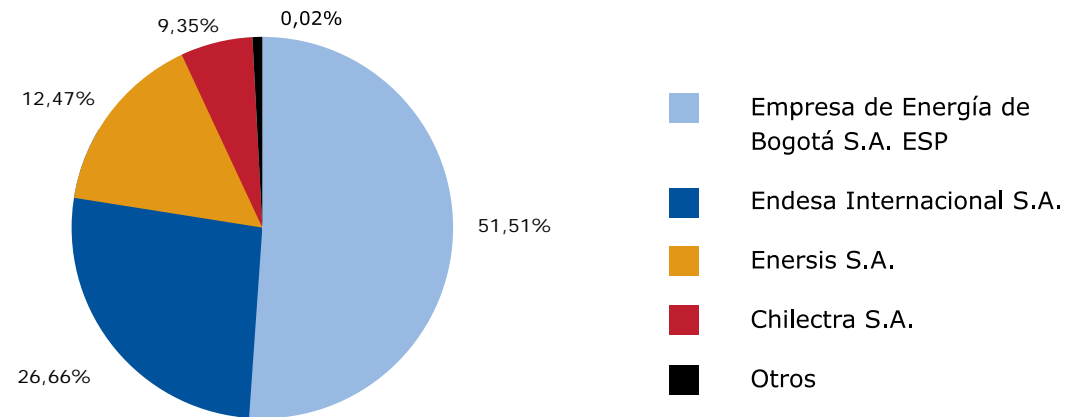
(*) Hasta Diciembre de 2007.

COMPOSICIÓN ACCIONARIA

CODENSA S.A. E.S.P. fue creada el 23 de octubre de 1997, como una empresa distribuidora y comercializadora de energía eléctrica, constituida a partir del aporte de los activos de distribución y comercialización de la Empresa de Energía de Bogotá S.A. E.S.P. (EEB S.A. E.S.P.) y el aporte de la empresa Luz de Bogotá S.A. en la cual se incluyen capitales colombianos, chilenos y españoles. La Sociedad se denomina CODENSA S.A. E.S.P. y es una Empresa de Servicios Públicos en forma de Sociedad Anónima que se constituyó como consecuencia del exitoso proceso de capitalización de la EEB S.A. E.S.P.

Desde su creación, la Compañía ha implementado diferentes planes de eficiencia operativa y administrativa para alcanzar niveles de operación comparables con estándares internacionales.

Del total de acciones de la Empresa de Energía de Bogotá S.A. E.S.P., 20'010.799 son acciones sin derecho a voto, con un dividendo preferencial de US\$ 0,10 por acción.



Accionistas	No. de acciones	Porcentaje
Empresa de Energía de Bogotá, S.A ESP	68'036.719	51,506573 %
Endesa Internacional S.A.	35'219.008	26,662227 %
Enersis S.A.	16'466.031	12,465458 %
Chilectra S.A.	12'349.522	9,349092%
Otros	21.994	0,016650%
	132.093.274	100.00 %

ASOCIACIONES A LAS QUE PERTENECE CODENSA

CODENSA suministra servicios fundamentales para el desarrollo social y económico de las zonas donde opera, por esta razón se relaciona con organizaciones gremiales y de apoyo, con el ánimo de potenciar el impacto positivo y buscar oportunidades de mejora en su operación.

- La Asociación Nacional de Compañías de Servicios Públicos Domiciliarios y Actividades Complementarias e Inherentes, ANDESCO.
- La Asociación Nacional de Industriales de Colombia, ANDI.
- La Corporación Centro de Investigación y Desarrollo Tecnológico, CIDET.
- La Asociación Colombiana de Distribuidores de Energía Eléctrica, ASOCODIS.
- Fundación Endesa Colombia.

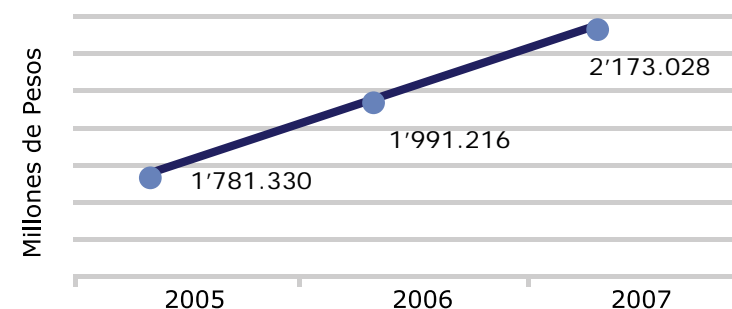
RECONOCIMIENTOS

- En el 2007 CODENSA recibió una mención de honor en la categoría Mejor entorno laboral del premio ANDESCO a la responsabilidad empresarial.
- En la premiación de la Iniciativa de Reporte Global (*Global Reporting Initiative* – GRI) “La elección de los lectores” sobre los informes de sostenibilidad, CODENSA fue reconocida con mención de honor por su Informe de Sostenibilidad 2006; Informe el cual participó junto con 800 informes de más de 70 países del mundo. La puntuación a los informes se otorgó por el número de personas de los diferentes grupos de interés (mercado financiero, sociedad civil, empleados, gobierno y medios de comunicación), que ingresaron a la página *Web* del GRI y contestaron la encuesta de evaluación.
- CODENSA ocupó el puesto número 14 dentro de la encuesta GPTW Colombia 2007.
- El Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología - CNCyT, calificó 8 proyectos de CODENSA como de carácter científico, tecnológico o de innovación.
- El programa “NOVARE-Empleados” (Reconocimiento a los mayores proyectos del Grupo Endesa) otorgó mención honorífica a los proyectos. “Postes de Concreto con Puesta a Tierra” e “Implementación de telecontrol y telegestión de reconectores en la red de media tensión.” Adicionalmente, este último obtuvo los siguientes reconocimientos:
 - Tercer puesto COCIER 2007, Medellín, entre 140 trabajos en el área distribución de energía.
 - Finalista en el premio Revista *Computer World*.
 - Calificación de COLCIENCIAS como un proyecto de carácter científico y tecnológico, lo cual permitió obtener beneficios tributarios.
 - Presentado en CONECTA 2007 (Primer Congreso Internacional de Distribución de Endesa – Madrid, España).

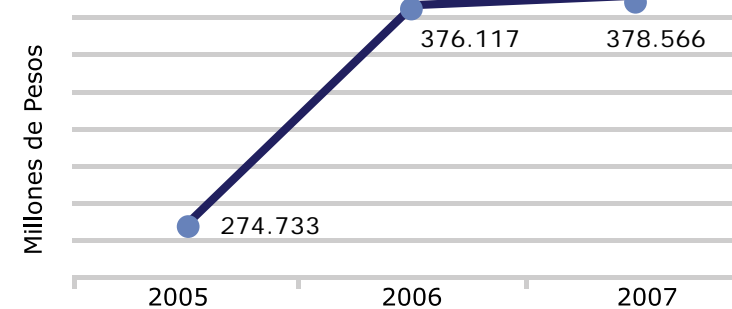
PRINCIPALES RESULTADOS DE CODENSA 2005 – 2007²

	2005	2006	2007
Ventas netas	1'781.330	1'991.216	2'173.028
Resultado de explotación	523.750	564.986	607.672
Resultado neto	274.733	376.117	378.566
Total activos	4'669.948	5'037.045	5'380.796
Deuda Financiera C.P.	43.812	204.653	281.666
Deuda Financiera L.P.	500.000	500.000	1'146.963
Efectivo	124.808	85.410	292.382
Endeudamiento Financiero Neto	419.004	619.243	1'136.247
Datos por acción			
Dividendo ordinario por acción	1.837,75	2.813,87	2.838,30
Dividendo preferencial por acción	239,71	221,01	182,13
Número de acciones suscritas	132'093.274	132'093.274	132'093.274

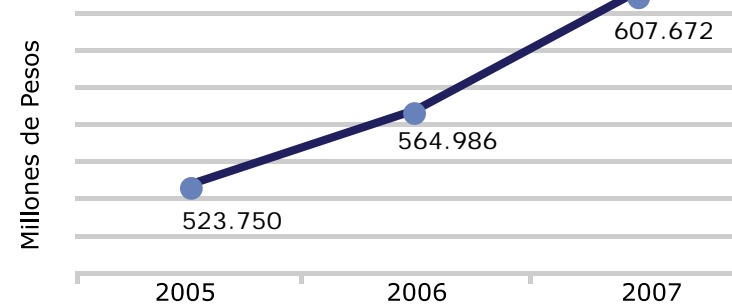
Ventas netas



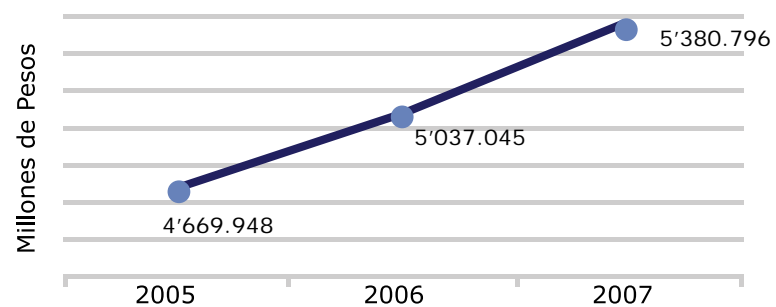
Resultado neto



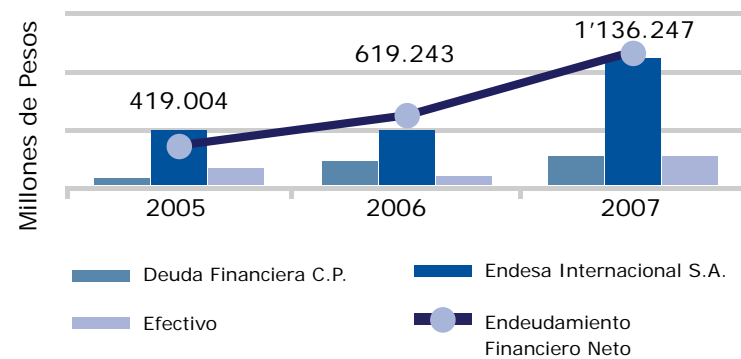
Resultado de la explotación

² Para ampliar información consulte el Informe Anual CODENSA 07.

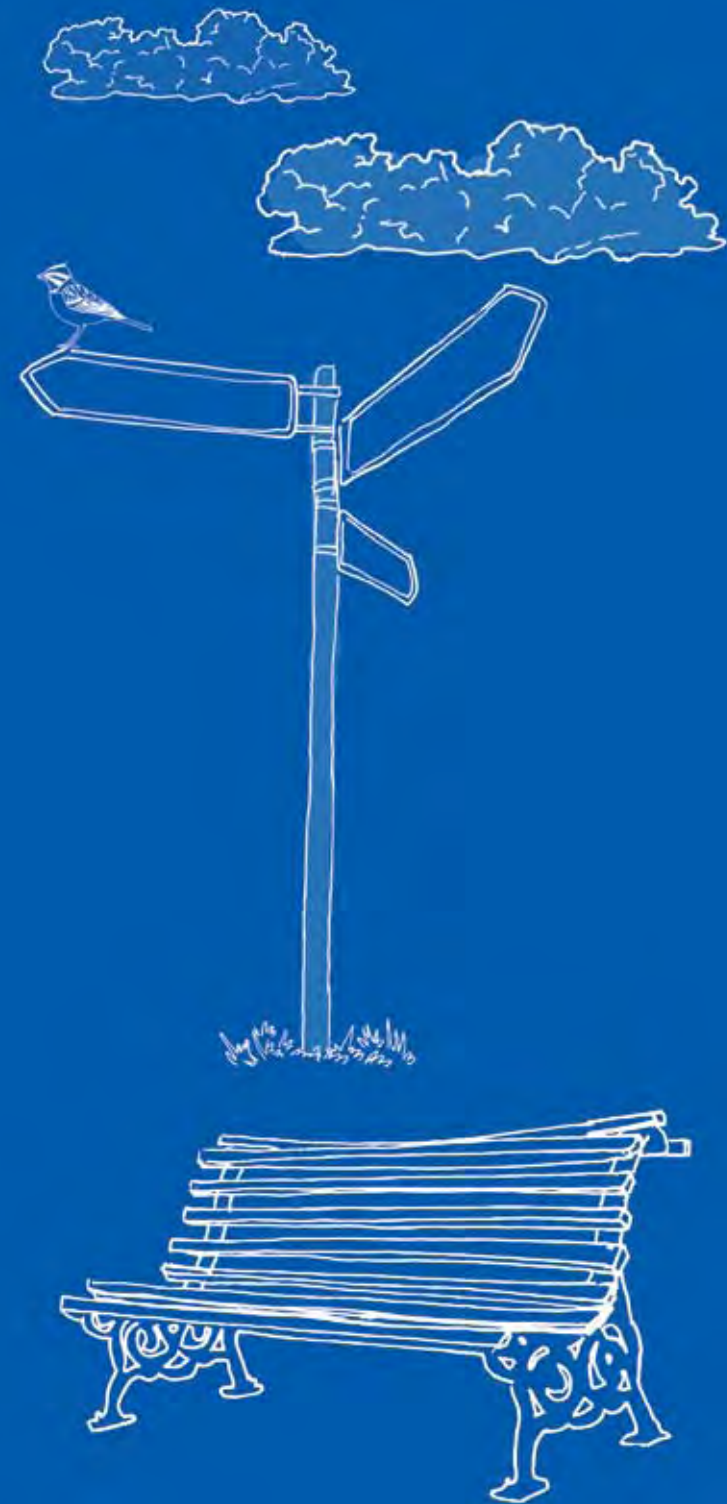
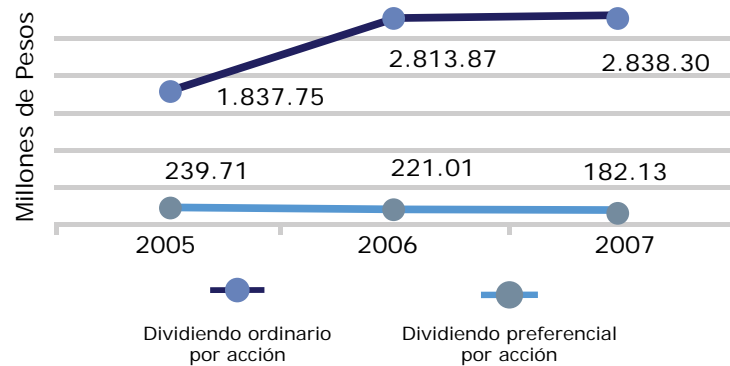
Total activos



Endeudamiento



Datos por acción



Integrando la sostenibilidad en la gestión empresarial

DESARROLLO SOSTENIBLE PARA EL GRUPO ENDESA

Significa crecimiento teniendo en cuenta la responsabilidad social en las sociedades en las que operamos, el empleo eficiente de los recursos de forma que nuestro impacto en el medio ambiente sea positivo, y la creación de riqueza para aquellos que invierten en nosotros, trabajan o sirven con nuestros servicios. El desarrollo sostenible es y será parte esencial de la estrategia y de las políticas y operaciones de la Compañía.

CODENSA Y EL DESARROLLO SOSTENIBLE

La energía es parte fundamental de la actividad económica y de la vida social. Por ello, el consumo energético ha de seguir creciendo de manera eficiente y responsable. La distribución de energía ofrece oportunidades de agregar valor social, ambiental y económico a la sociedad. Por lo anterior, es importante gestionar los aspectos que la distribución de energía genera sobre las tres dimensiones del desarrollo sostenible: económica, ambiental y social, y mantener un esfuerzo permanente por integrar la gestión de la sostenibilidad a la estrategia del negocio.

Esta integración, como se muestra en el siguiente gráfico, comienza desde las principales manifestaciones estratégicas (misión, visión y valores) y forma parte integral del plan estratégico de la Compañía 2007 'Consolidación y Liderazgo'. Adicionalmente, CODENSA ha formulado su política de sostenibilidad cuya implementación se lleva a cabo fundamentada en los siete compromisos de desarrollo sostenible y se traduce en acciones concretas definidas por el plan de desarrollo sostenible y los programas de desarrollo sostenible requeridos para pasar de las políticas a los hechos. Por último, ha incluido objetivos personales y por área relacionados a los programas de desarrollo sostenible.

Para seguir avanzando en el camino de mejora continua, durante el 2007 se dio inicio al desarrollo de una Herramienta de Evaluación de la Gestión Sostenible, se dio continuidad al involucramiento de grupos de interés evaluando el Informe de Sostenibilidad 2006, y se han planteado desafíos de mejora en la gestión sostenible para el 2008, presentados a lo largo de este informe.



OBJETIVO GENERAL DE LA COMPAÑÍA

Suministrar a sus clientes un servicio de calidad de forma responsable y eficiente, proporcionando rentabilidad a los accionistas, fomentando la capacitación profesional de los empleados, acompañando el desarrollo de los entornos sociales en los que opera y utilizando de manera sostenible los recursos naturales necesarios para su actividad.

MISIÓN

Ofrecer un servicio de energía que exceda las expectativas de nuestros clientes, contando con un excelente equipo humano, motivado y comprometido, y optimizando el uso de los recursos.

VISIÓN

Ser la empresa de energía líder de Colombia en la que cualquier inversionista desee invertir, de la cual todo usuario de energía quiera ser cliente, y en la cual todo trabajador quiera ser empleado.

VALORES

Desarrollo de las personas: aseguramos las oportunidades de desarrollo con base en el mérito y el aporte profesional.

Seguridad y salud: nos comprometemos decididamente con la seguridad y la salud laboral promoviendo una cultura preventiva.

Trabajo en equipo: fomentamos la participación de todos para lograr un objetivo común, compartiendo información y conocimientos.

Conducta ética: actuamos con profesionalismo, integridad moral, lealtad y respeto a las personas.

Orientación al cliente: centramos nuestro esfuerzo en la satisfacción del cliente, aportando soluciones competitivas y de calidad.

Innovación: promovemos la mejora continua y la innovación para alcanzar la máxima calidad desde criterios de rentabilidad.

Orientación a resultados: dirigimos nuestras acciones hacia la consecución de los objetivos del proyecto empresarial y la rentabilidad para nuestros accionistas, tratando de superar sus expectativas.

Comunidad y medio ambiente: nos comprometemos social y culturalmente con la comunidad y adaptamos nuestras estrategias empresariales a la preservación del medio ambiente.

Al interior de la Compañía existen procesos de difusión de los valores, principios, políticas, procedimientos y plan estratégico.

Las iniciativas que se adelantan para reforzar los valores

- La difusión de los valores CODENSA, está bajo la responsabilidad de los líderes de cada área de trabajo.
- Se desarrollan procesos de inducción a los nuevos empleados.
- De acuerdo con los resultados de la encuesta GPTW se intervienen los valores en las áreas que puntuaron bajo.
- Se implementan estrategias de comunicación para mostrar los comportamientos que representan la presencia y ausencia por cada uno de los valores.
- Se refuerzan los valores en las comunicaciones y celebraciones internas.

EL DESARROLLO SOSTENIBLE DENTRO DEL PLAN ESTRATÉGICO DE CODENSA 'CONSOLIDACIÓN Y LIDERAZGO'

El plan estratégico ha sido definido para el período quinquenal 2006 - 2010.

Tiene cuatro líneas estratégicas:

- Una adecuada gestión del crecimiento en el mercado energético colombiano.
- La consolidación de valor a partir de la maximización de la rentabilidad, la disminución de los costos y la gestión de los riesgos.
- La profundización de la competitividad a través de un delicado equilibrio entre la satisfacción de los clientes y de los procesos que los tocan directamente, y el desarrollo sostenible.
- La consolidación de un equipo humano motivado y trabajando en un entorno adecuado para su crecimiento.

En estas cuatro líneas estratégicas se han desarrollado los objetivos necesarios para atender las dimensiones ambiental, social y económica del desarrollo sostenible.



POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

“CODENSA tiene como propósito suministrar servicios de alta calidad buscando el crecimiento económico y la creación de valor para sus clientes, accionistas, trabajadores y compañías colaboradoras. Para el cumplimiento de este propósito, CODENSA se reconoce como parte de la comunidad en que opera y apoya el desarrollo de la misma. El uso de los recursos para este propósito lo hace de manera eficiente y responsable.

CODENSA considera que el cumplimiento de sus responsabilidades en materia económica, social y ambiental parte del reconocimiento de las necesidades y expectativas de sus grupos de interés y mediante acciones proactivas, coordinadas e integrales de toda la Organización.

CODENSA asegura el cumplimiento de esta Política de Sostenibilidad a partir del liderazgo de la alta dirección en cabeza de su Gerente General y del compromiso de todos y cada uno de sus trabajadores, incluyendo a sus compañías colaboradoras. Esta política será validada por el reconocimiento de sus clientes y de los diferentes grupos de interés relevantes para su actuación.”

Siete compromisos de desarrollo sostenible

Endesa aprobó en el 2003 los Siete Compromisos por un Desarrollo Sostenible; en el 2005 fueron adoptados por CODENSA y en el 2006 a través de su Política de Sostenibilidad fueron formalizados.

NUESTRA CONDUCTA:	compromiso con el buen gobierno y el comportamiento ético.
NUESTROS ACCIONISTAS:	compromiso con la creación de valor y la rentabilidad.
NUESTROS CLIENTES:	compromiso con la calidad del servicio.
NUESTRA GENTE:	compromiso con la salud, la seguridad y el desarrollo personal y profesional de las personas que trabajan en CODENSA y sus compañías colaboradoras.
NUESTRO MEDIO AMBIENTE:	compromiso con la protección del entorno.
INNOVACIÓN:	compromiso con la competitividad.
NUESTRA SOCIEDAD	compromiso con el desarrollo de las sociedades en las que operamos.

Estos compromisos constituyen la guía y el fundamento de nuestro comportamiento y su cumplimiento está expresamente impulsado por la administración de la Compañía e involucra a todos y cada uno de sus trabajadores, contratistas y proveedores. Son también la base para la elaboración del Informe de Sostenibilidad y se desarrollarán en detalle en los próximos capítulos.

CODENSA los ha hecho públicos para someterlos a la valoración de terceros; son sometidos permanentemente a revisión y mejora por parte de la dirección de la Compañía y de cuantos participan en su aplicación.

PLAN DE DESARROLLO SOSTENIBLE

El Plan de Desarrollo Sostenible se consolidó en el 2007 como guía de seguimiento y monitoreo a la implementación de los programas corporativos de desarrollo sostenible. En la elaboración del plan han participado numerosas áreas de CODENSA encargadas de gestionar las actuaciones de crecimiento económico y creación de valor, la influencia social de la Compañía y el comportamiento ambiental.

Algunas de las principales acciones en el plan para cada uno de los programas ejecutadas durante el 2007

- Establecimiento del Plan de Desarrollo Sostenible – PDS.
- Difusión interna de la política de sostenibilidad y el PDS.
- Creación del sitio en la Intranet para desarrollo sostenible.
- Difusión externa a través de comunicados de prensa y rueda de prensa anunciando la disponibilidad del Informe de Sostenibilidad 2006 y comunicando los objetivos generales.
- Desarrollo de la herramienta de evaluación de la gestión sostenible.

HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN SOSTENIBLE

Con el fin de dar continuidad al proceso de mejora continua de la integración de la sostenibilidad en la estrategia de negocios, CODENSA ha formulado una serie de indicadores cuantitativos y cualitativos que permiten medir el desempeño de cada área de trabajo y el avance como Compañía sostenible. Esta serie de indicadores hace parte de un Sistema de Evaluación de la Gestión Sostenible, basado en los Siete Compromisos de Desarrollo Sostenible de CODENSA, los principios del Pacto Mundial, y la revisión, análisis y adaptación de sistemas de evaluación existentes e indicadores del *Global*

Reporting Initiative – GRI versión G3, el Instituto Ethos y el *Dow Jones Sustainability Index* (DJSI).

La herramienta también permitirá fortalecer el seguimiento dado al cumplimiento de los compromisos adquiridos con la adhesión al Pacto Mundial en septiembre de 2004.

El sistema de evaluación de la gestión sostenible, que a inicios del 2008 será piloteado en todas las áreas, permitirá estandarizar los indicadores a cargo de cada una de las áreas de trabajo en

CODENSA y aportará insumos para los siguientes informes de sostenibilidad. Adicionalmente, permitirá extender las buenas prácticas en relación a la gestión sostenible de la Compañía a los distintos grupos de interés y verificar su cumplimiento.

¿Qué significa contar con este sistema?

- Identificar niveles de avance frente a cada aspecto abordado.
- Motivar y potenciar la mejora continua de la gestión sostenible.
- Crear o alinear incentivos para la adopción o el avance en las buenas prácticas.
- Definir lineamientos de desempeño con un lenguaje común a todo el equipo de trabajo, que sea fácil de comprender y de aplicar.
- Evaluar periódicamente.
- Contar con un marco de referencia en relación a los avances obtenidos en gestión sostenible.
- Fortalecer las competencias en cada área y servir de guía para la elaboración del Plan de Desarrollo Sostenible.

Parámetros del Informe de Sostenibilidad 2007

CODENSA presenta su cuarto Informe de Sostenibilidad dando continuidad a las publicaciones que se han hecho anualmente desde el año 2005. Esta publicación incluye información sobre los avances de CODENSA durante el período que cubre los meses de enero a diciembre del 2007 y presenta desafíos para el año 2008, en el marco de los Siete Compromisos de Desarrollo Sostenible.

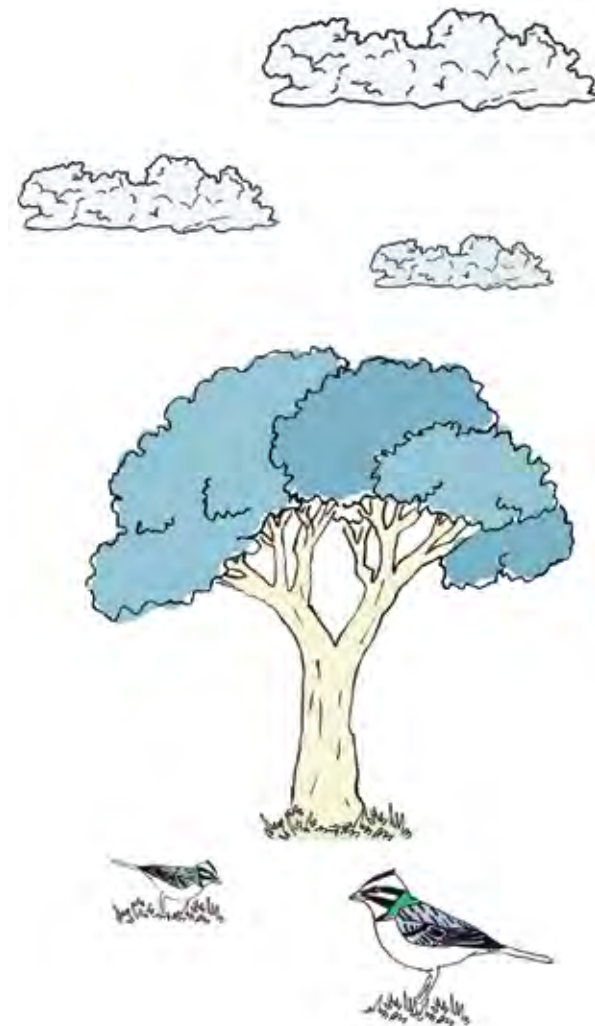
24

El presente informe ha tomado como referente el Informe de Sostenibilidad correspondiente al período comprendido entre los meses de enero y diciembre de 2006, que es el más reciente. El ciclo de presentación de los informes de CODENSA es de un año, con referencia a los periodos fiscales de la ley colombiana.

Este Informe de Sostenibilidad cubre información sobre CODENSA con sus negocios en Colombia, su infraestructura y su recurso humano y técnico. La Compañía es parte del Grupo Endesa, junto con la empresa de generación EMGESA, no tiene filiales, ni realiza operaciones a través de contratos de riesgo compartido.

Se incluye información pertinente a cada una de las áreas de la Compañía, así como de sus empresas colaboradoras.

Este documento ha sido estructurado con base en los principios de contenido y calidad del *Global Reporting Initiative – GRI* versión G3, responde a los requerimientos de comunicación establecidos por el Pacto Mundial de Naciones Unidas y tiene en cuenta los ocho Objetivos del Milenio de Naciones Unidas. Tanto los responsables internos en CODENSA, como las firmas contratadas por la Compañía para la construcción y la verificación del informe, hicieron la revisión de su aplicación y cumplimiento.



PROCESO DE CONSTRUCCIÓN DEL INFORME

- Revisión de tendencias y mejores prácticas del sector, con foco en gestión sostenible.
- Definición de asuntos relevantes o materiales con líderes de las distintas áreas de CODENSA, usando como marco de referencia los Siete Compromisos de Desarrollo Sostenible y la Herramienta de Evaluación de la Gestión Sostenible.
- Realización de sesiones de evaluación del Informe de Sostenibilidad 2006, con representantes de los grupos de interés externos e internos. Esta retroalimentación permitió definir asuntos relevantes o materiales e identificar oportunidades de mejora en la gestión sostenible de CODENSA.
- Construcción de estructura del informe con contenidos e indicadores.
- Recolección de información a través de comunicados dirigidos a los líderes de todas las áreas que constituyen la Compañía.

Este informe es el principal instrumento de CODENSA para comunicar de manera transparente su gestión sostenible.



PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

CODENSA es una Compañía convencida de la importancia de mantener un diálogo constante y estructurado con todos los grupos de interés, así como de la creación de espacios de participación que permitan la interlocución. La comunicación fluida con aquellos grupos que tienen una relación permanente con la Compañía, es una herramienta para la resolución de diferencias y la integración de los aspectos relevantes para ellos en la estrategia de CODENSA, así como un vehículo para alcanzar

los objetivos frente al desarrollo sostenible, en línea con la estrategia de negocio y una filosofía de mejora continua.

Respondiendo al compromiso de rendición de cuentas AA1000 y al GRI – G3, CODENSA ha tomado como marco de referencia los siguientes principios para la participación con grupos de interés:



Inclusividad - CODENSA está comprometida con el fortalecimiento de su estrategia de diálogo con los grupos de interés.

Cómo se incluyó a los grupos de interés de CODENSA para la construcción de este informe

- Se identificaron actores claves internos quienes a través de entrevistas semi – estructuradas evaluaron la relevancia o materialidad de asuntos en el marco de los Siete Compromisos de Desarrollo Sostenible.
- Se evaluó el Informe de Sostenibilidad 2006 a través de sesiones de participación a las que asistieron actores internos y representantes de los grupos de interés externos. Las sesiones se basaron en la metodología *RELATA Stakeholders©*, teniendo en cuenta los principios exigidos por la norma AA1000.

Metodología para la selección de los grupos de interés que participaron en las sesiones

- Se identificaron los grupos de interés relevantes para cada uno de los Siete Compromisos de Desarrollo Sostenible, tomando como base los grupos que han participado en evaluaciones anteriores y sumando otros actores que podrían tener ingerencia en la Compañía.
- Se construyó un mapa en el que se cruzaron tanto los asuntos validados inicialmente, como los grupos de interés identificados.
- Cada gerencia evaluó la pertinencia de los actores a convocar y los priorizó, usando como referencia criterios facilitados por BSD Consulting, con el fin de lograr una participación objetiva y constructiva.

Grupos de interés identificados por CODENSA

Grupos interés	Detalle para CODENSA
Accionistas	Nacionales
	Internacionales
Empleados	Alta dirección
	Media dirección
	Directo término indefinido
	Directo término fijo
	Aprendices
	Sindicalizados
	Jubilados
Familias de Empleados	
Empresas Colaboradoras	
Proveedores	Equipos
	Servicios
	Insumos y materiales
	Energía
Clientes	Residenciales
	Comerciales
	Industriales
	Oficiales y Gobierno
Sociedad (Comunidades locales)	Juntas de acción comunal
	Asociaciones de vecinos
	Autoridades locales / departamento de planificación
	ONG's locales
	Grupos medio ambientales locales

Grupos interés	Detalle para CODENSA
Gobierno	Autoridades regulatorias (CREG)
	Autoridades del sector (Ministerio de Minas y Energía - UPME)
	Autoridades ambientales (Secretaría Distrital del Ambiente, CAR, Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial)
	Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
Agremiaciones	Relevancia de acuerdo con el sector
ONG's	Objeto de donaciones
	Las que hacen consultas
	Medio ambiente
	Derechos humanos
Academia	Centros universitarios
Medios de Comunicación	Radio y Televisión
	Publicaciones especializadas
	Periódicos nacionales
	Periódicos financieros
Aliados	Investigadores - Expertos
	Socios de investigación y desarrollo
	Comerciales

Grupos de interés que participaron en la evaluación del Informe de Sostenibilidad 2006

El compromiso de CODENSA es continuar con su estrategia de diálogo con los grupos de interés identificados e incluir cada vez a más representantes.

Sesiones	Participantes	No. Personas
1	Clientes residenciales	3
	Clientes empresariales	5
	Sociedad (Alcaldías locales)	2
	ONGs	3
2	Empleados	11
	Aprendiz	1
	Empresas colaboradoras	12
3	Sindicatos	1
	Gobierno (CAR, Secretaría Distrital del Hábitat, Secretaría Distrital de Ambiente)	3
	Agremiaciones	2
	Medios de comunicación (Publicaciones especializadas)	1
	Aliados	1
	(Investigadores – Expertos)	1



Resultados de evaluación del Informe de Sostenibilidad 2006

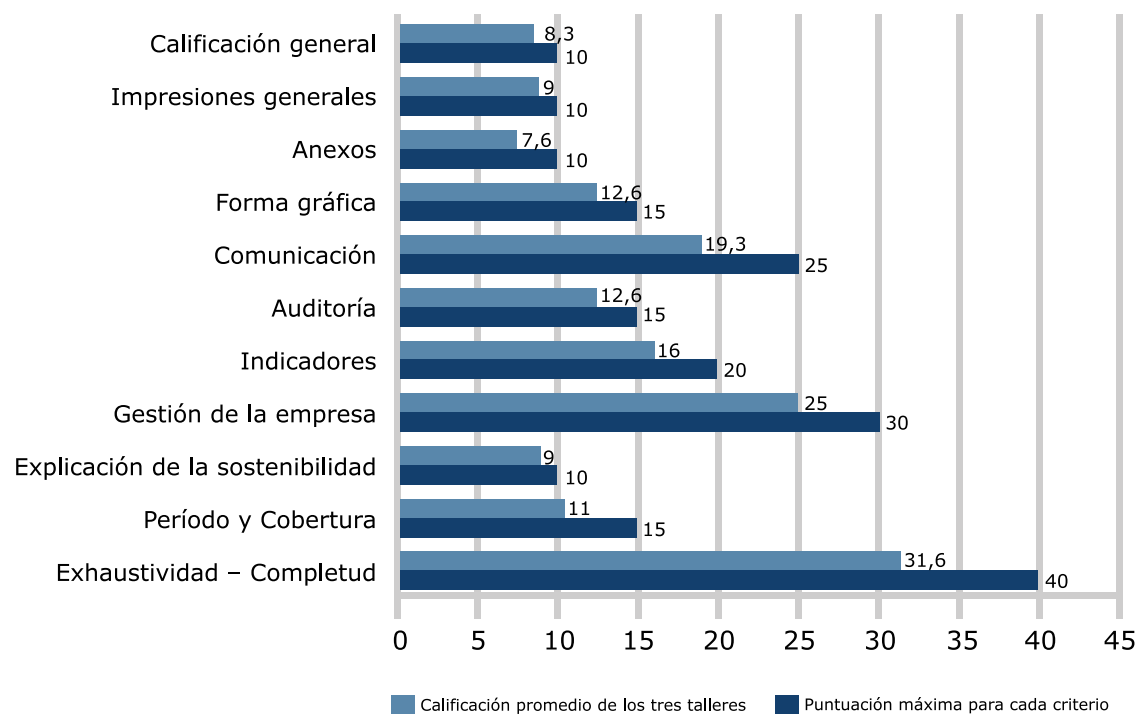
Las personas que participaron en la evaluación del informe, calificaron un cuestionario con preguntas cerradas, compuesto por nueve criterios. Cada uno de los nueve criterios está compuesto por una serie de preguntas, a las que los actores asignaron una calificación entre uno y cinco.

La calificación total sale de la sumatoria de los nueve criterios que da 200 puntos.

La calificación total del Informe de Sostenibilidad 2006 fue de 153 / 200. La siguiente gráfica muestra la calificación obtenida por cada uno de los criterios de evaluación.

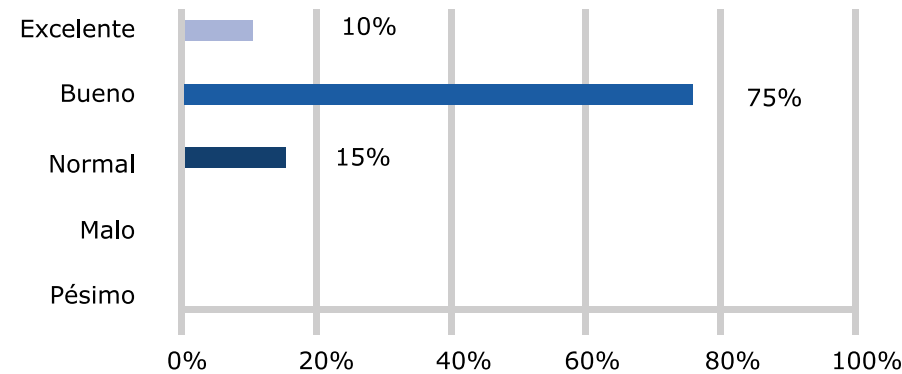
En general, para los nueve criterios se obtuvieron calificaciones altas. Sin embargo, los criterios en los que se deben hacer mayores ajustes son: exhaustividad, descripción de la gestión sostenible de la Empresa, y comunicación.

Evaluación informe de sostenibilidad 2006



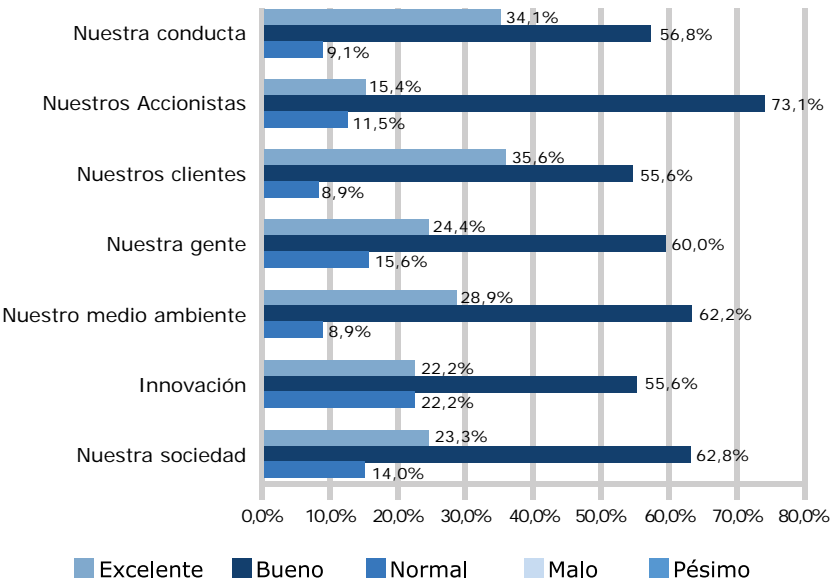
Resultados de evaluación de la percepción de los grupos de interés frente a la gestión sostenible de CODENSA

Percepción general sobre codensa y su gestión frente al desarrollo sostenible

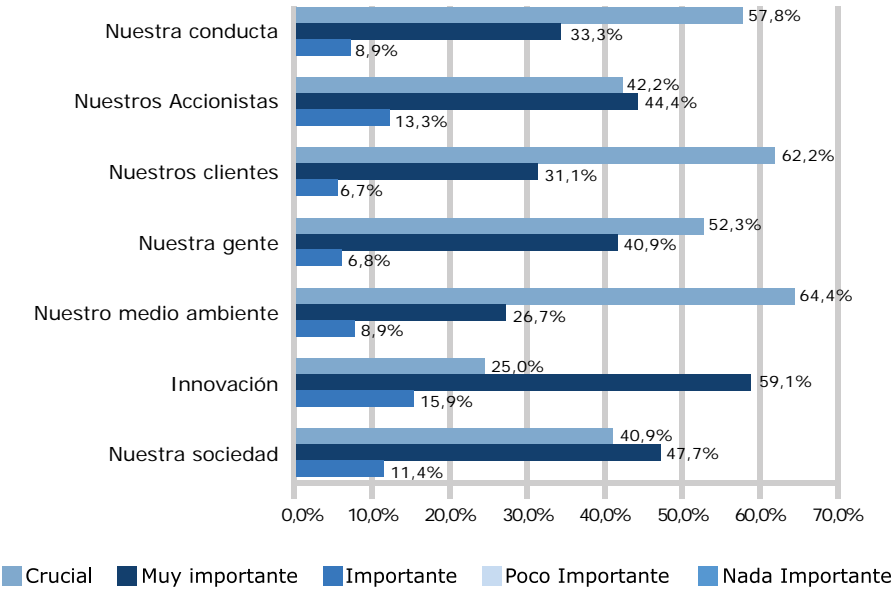


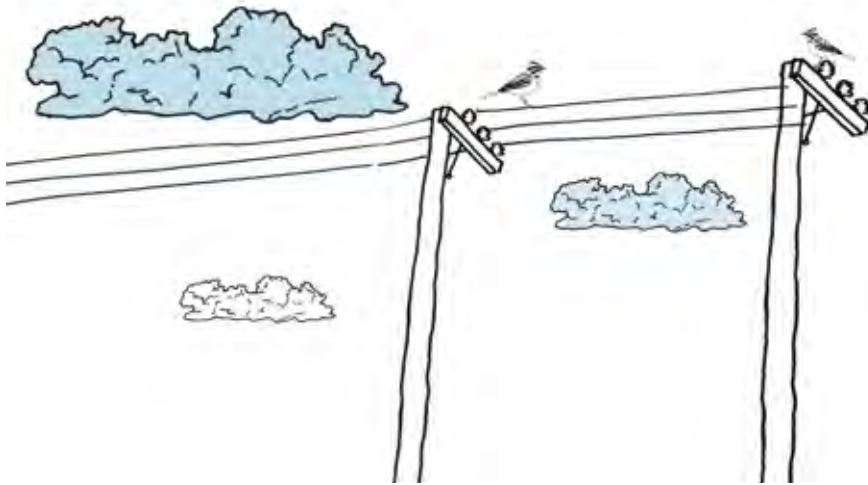
30

Calificación del desempeño de los siete compromisos



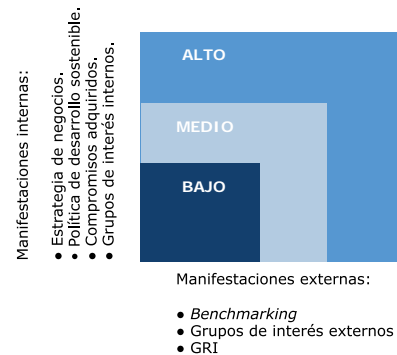
Calificación de la importancia de los siete compromisos





Materialidad o relevancia - Selección de los asuntos más relevantes.

Saber lo que es importante para la organización y para sus grupos de interés. Los resultados arrojados en cada uno de los pasos descritos inicialmente para la elaboración del informe, han servido de insumo para la construcción de esta matriz.



En este informe se han incluido los asuntos que han calificado medio y alto en esta matriz, que cruza las manifestaciones internas y las externas, tenidas en cuenta para determinar la materialidad. Adicionalmente, se da continuidad a los indicadores declarados en el Informe de Sostenibilidad 2006 y que son considerados como relevantes desde la perspectiva estratégica de la Compañía.

Exhaustividad

En este informe se cubren los indicadores y los asuntos relevantes identificados por los grupos de interés como relevantes o materiales.

La información contenida, busca reflejar los impactos sociales, ambientales y económicos de CODENSA, así como permitir a los grupos de interés evaluar el desempeño de la Compañía frente a sus Siete Compromisos de Desarrollo Sostenible durante el 2007.

Capacidad de respuesta

Estos son los asuntos que los actores invitados a evaluar el Informe de Sostenibilidad 2006 resaltaron como los más relevantes para ser incluidos dentro de este informe y la respuesta que se da a los mismos.

Asunto	Capítulo
Composición accionaria.	Quiénes somos.
Proyección de crecimiento dentro del sector.	No se hace referencia específica.
Información sobre el Grupo Endesa.	Quiénes somos.
Metas 2007 y grado de cumplimiento.	Resumen de resultados de la gestión sostenible 2007.
¿Qué significa ser distribuidores de energía?	Quiénes somos.
Servicios complementarios para clientes masivos.	Nuestros Clientes. Compromiso con la calidad del servicio.
Servicios complementarios para clientes empresariales.	Nuestros Clientes. Compromiso con la calidad del servicio.
Participación de los grupos de interés.	Parámetros del Informe de Sostenibilidad 2007.
Control interno y verificación.	Anexo 2. Informe de verificación externa.
Sistema de gestión de calidad.	Nuestros Clientes. Compromiso con la calidad del servicio.
Programa de Atención Integral Móvil Cundinamarca mayor acercamiento al sector rural.	Nuestros Clientes. Compromiso con la calidad del servicio.
Tasas de interés de CODENSA Hogar y estudios que se han hecho sobre la capacidad de endeudamiento de los clientes.	Comunicarse con CODENSA Hogar.
Campos electromagnéticos.	Nuestros Clientes. Compromiso con la calidad del servicio.
Relaciones con empresas colaboradoras y con proveedores.	Nuestra gente. Compromiso con la salud, la seguridad y el desarrollo personal y profesional de las personas que trabajan en Codensa y sus empresas colaboradoras.
Sistema de gestión ambiental.	Nuestro medio ambiente. Compromiso con la protección del entorno.
Programas medio ambiente, inversión e impacto.	Nuestro medio ambiente. Compromiso con la protección del entorno.
Protección de fuentes de agua.	Nuestro medio ambiente. Compromiso con la protección del entorno.

Asunto	Capítulo
Papel de CODENSA frente a la áreas que carecen de servicio.	Nuestra sociedad. Compromiso con el desarrollo de las sociedades en las que operamos.
Cifras comparativas.	Los datos presentados se muestran en gráficos comparativos cuando es posible.
Desafíos 2008.	Al finalizar cada capítulo correspondiente a los Siete Compromisos de Desarrollo Sostenible se incluyen los desafíos para el año siguiente.

Verificación interna y externa del informe

Este informe de sostenibilidad ha sido verificado por un ente externo de acuerdo con los estándares ISAE 3000, AA1000 / AS, y el estándar G3 GRI. La verificación la realizó la Empresa Bureau Veritas. Sus observaciones pueden ser consultadas en el Anexo 2.

Adicionalmente la veracidad de la información se asegura a través de procesos de supervisión internos.

PARA AMPLIAR INFORMACIÓN SOBRE NUESTRO INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2007 PUEDE COMUNICARSE CON:

Gerencia de Comunicación de CODENSA

Atención: Marcela Gómez Vila
Dirección: Carrera 13 A 93-66 Bogotá
Teléfono: 57-1 6016060 Extensión 5598
Correo electrónico: mgomez@codensa.com.co

Unidad de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible

Atención: Magda Patricia Díaz
Dirección: Carrera 13 A 93-66 Bogotá
Teléfono: 57-1 6016060 Extensión 5334
Correo electrónico: mdiaz@codensa.com.co

Adicionalmente, en nuestra página de Internet www.codensa.com.co encontrará:

- Los Informes de Sostenibilidad 2005, 2006 y 2007.
- Las Memorias Anuales 2004, 2005, 2006 y 2007.
- Información relacionada con nuestros Siete Compromisos de Desarrollo Sostenible.



Resumen de resultados de la gestión sostenible 2007

34



Compromisos

01 Nuestra conducta

02 Nuestros accionistas

03 Nuestra gente

04 Nuestros clientes

05 Nuestro entorno

06 La innovación

07 Nuestra sociedad

Resultados 2007

Se consolidó el Departamento de Investigaciones Especiales, con el objetivo de minimizar la afectación económica contra la Empresa y sus clientes, y mejorar los índices de calidad y satisfacción del servicio.

Mediante el acta No. 35 del 26 de diciembre de 2006, la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas de CODENSA autorizó una nueva emisión de bonos por COL\$ 650.000 millones mediante oferta pública, los cuales fueron colocados en tres tramos en el mercado financiero durante el año 2007.

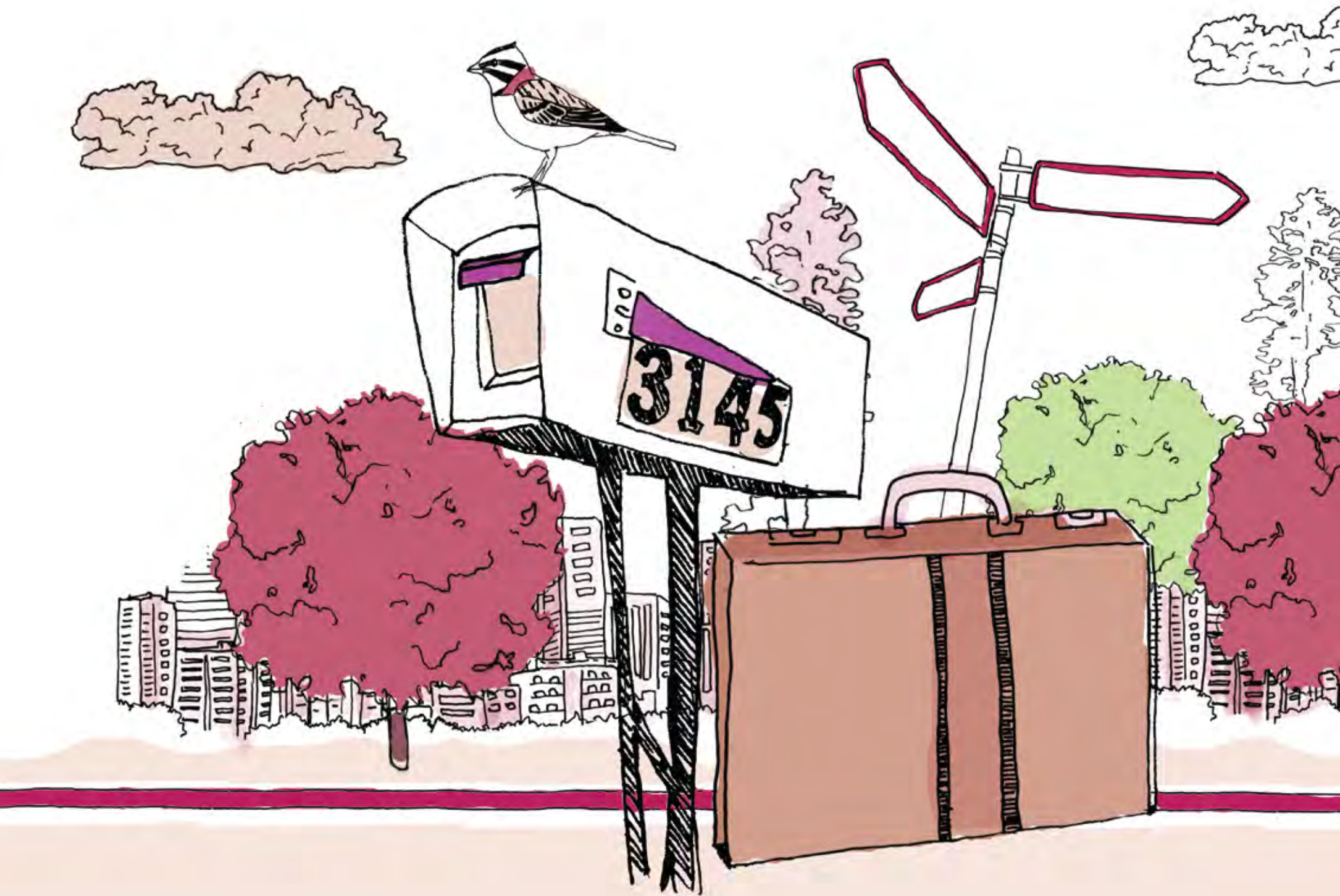
- CODENSA ocupó la posición número 14 según la encuesta *Great Place To Work (GPTW) Colombia 2007*, entre las 84 empresas que participaron.
- CODENSA se suscribió al convenio ComprometeRSE liderado por Confecámaras y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), para lograr que las PYMEs colaboradoras de la Compañía implementen buenas prácticas de RSE.

- CODENSA puso en marcha desde febrero de 2007 el Programa de Atención Integral Móvil para los clientes rurales de Cundinamarca, como una solución a los problemas de contacto entre la Compañía y sus 175.000 clientes rurales.
- Se está implementado el "Sistema ÉPICA" que permitirá soportar toda la operación comercial de la Compañía, crecer y mejorar la gestión sobre las nuevas líneas de negocio.
- CODENSA puso en operación la Subestación Bacatá aumentando la capacidad de importación de energía desde el Sistema de Transmisión Nacional y atender la nueva demanda en Bogotá y Cundinamarca.

Ecosiembra es el nombre de la campaña que formuló e implementó CODENSA para la sensibilización de la comunidad entorno a la conservación de los árboles que se compensaron durante el año 2007, y la participación activa en la recuperación de los humedales de Neuta y Tierra Blanca.

CODENSA empezó a implantar los Círculos de Innovación de Distribución de Endesa – CIDE, que consisten en un trabajo conjunto con los proveedores a través de la identificación de retos y aspiraciones en tecnología de distribución eléctrica.

Para atender la demanda de energía de 6.355 clientes industriales y residenciales en el área de Cundinamarca, CODENSA construyó 647 proyectos con un consumo esperado de 46,4GWh.





01 Nuestra conducta

COMPROMISO CON EL BUEN GOBIERNO Y EL COMPORTAMIENTO ÉTICO

Nuestra conducta

COMPROMISO CON EL BUEN GOBIERNO Y EL COMPORTAMIENTO ÉTICO

CODENSA ha definido un Código de Buen Gobierno para directivos y el Código de Ética que es el parámetro de conducta de todos los empleados y colaboradores de la Empresa, y hace parte de los contratos individuales de trabajo¹.

CODENSA aplica los principios de buen gobierno corporativo informando oportunamente y en forma fidedigna sobre sus estados financieros, planes estratégicos y programas relacionados con el desarrollo sostenible. Igualmente, cumple con las obligaciones y responsabilidades respecto del entorno social en el que opera, en un clima de transparencia, colaboración y diálogo con las instituciones públicas, los organismos reguladores y los principales grupos interesados en nuestra operación.

ESTRUCTURA DE GOBIERNO CORPORATIVO

La dirección, administración, fiscalización y organización de CODENSA está alineada con las principales directrices internacionales de buen gobierno corporativo y es ejercida por los siguientes órganos:

Asamblea General de Accionistas

Está compuesta por los accionistas inscritos en el Libro de Registro de Acciones y es el máximo organismo de decisión de la Sociedad.

Para servir de enlace entre los accionistas y la Organización, y atender sus necesidades y requerimientos, la Empresa ha puesto a disposición de sus accionistas la Oficina Virtual de Atención a Inversionistas, www.codensa.com.co. Esta oficina también está encargada de desarrollar los programas de difusión de los derechos y obligaciones de los inversionistas.

Junta Directiva

Está compuesta por siete miembros principales, cada uno con un suplente personal, elegidos por la Asamblea General de Accionistas mediante el sistema de cociente electoral. El 25% de sus miembros es independiente de acuerdo con la Ley 964 de 2005, y reúne las más altas calidades profesionales y personales, así como alta experiencia en el sector energético nacional e internacional.

¹ Para ampliar información consulte <http://www.codensa.com.co/>



La Junta Directiva, como máximo órgano de administración de la Empresa, define la visión estratégica y aprueba la gestión de la misma supervisando y controlando el trabajo de la Compañía y alineando los planes de quienes gestionan la Empresa con los intereses de quienes aportan los recursos y las expectativas de sus grupos de interés. Los estatutos vigentes disponen que la Junta Directiva es el organismo responsable de asegurar el efectivo cumplimiento de las normas de gobierno corporativo y dictar su propio reglamento para funcionar.

A cierre del 2007, la Junta Directiva estaba integrada como lo muestra la siguiente tabla:

Principales

Andrés Regué Godall
 José Antonio Vargas Lleras
 Orlando Cabrales Martínez
 Lucio Rubio Díaz
 Astrid Martínez Ortiz
 Pedro A. Rodríguez Tobo
 Carlos Eduardo Bello Vargas

Suplentes

David Felipe Acosta
 Roberto Ospina Pulido
 Antonio Sedan Murra
 José Alejandro Inostroza López
 Henry Navarro Sánchez
 Hector Zambrano Rodríguez
 Luis Miguel Rueda Silva

Comités

La Junta Directiva tiene la facultad para crear comités cuya finalidad es proporcionar un mecanismo de control interno de la Sociedad y brindar una herramienta de apoyo a la labor de dicho órgano. Tales comités se conforman por los mismos miembros de la Junta Directiva. Estos comités no constituyen un órgano ejecutivo ni asumen funciones que le corresponden a la Junta Directiva o a las áreas operativas de la Sociedad. En la actualidad, la Compañía cuenta con los siguientes comités:

Comité de buen gobierno y evaluación

Esta integrado por tres miembros de la Junta Directiva y su principal función es la de apoyar a la Junta Directiva en los siguientes temas: (i) monitorear que los accionistas, inversionistas, demás grupos de interés y el mercado en general, tengan acceso de manera completa, veraz y oportuna a la información relevante de la Sociedad, (ii) revisar y evaluar la manera en que la Junta Directiva dio cumplimiento a sus deberes durante el período, (iii) monitorear las negociaciones realizadas por los miembros de la Junta Directiva con acciones emitidas por la Sociedad o por otras compañías del mismo grupo, (iv) supervisar el cumplimiento de la política de remuneración de los miembros de la Junta Directiva, y (v) conocer de las quejas planteadas por inversionistas, accionistas y demás

grupos de interés con respecto al cumplimiento de este código.

Comité de auditoría

Se integra por la totalidad de los miembros independientes de la Junta Directiva y en ningún caso tendrá menos de tres. Se exige que los miembros del comité cuenten con adecuada experiencia para el cumplimiento de las funciones que corresponden al mismo. El revisor fiscal de la Sociedad puede asistir a las reuniones del comité con derecho a voz y sin voto.

Las funciones del comité de auditoría son las siguientes: (i) supervisar el cumplimiento del programa de auditoría interna; (ii) velar porque la preparación, presentación y revelación de la información financiera se ajuste a lo dispuesto en la Ley; (iii) revisar los estados financieros de cierre de ejercicio, antes de ser presentados a consideración de la Junta Directiva y de la Asamblea General de Accionistas; (iv) establecer las políticas y prácticas que utilizará la Sociedad en la construcción, revelación y divulgación de su información financiera; (v) definir los mecanismos que utilizará la Sociedad para consolidar la información de los órganos de control para la presentación de la misma a la Junta Directiva; y (vi) las demás que le asigne la Junta Directiva.



Presidente y Gerente

En el 2007 la Compañía tiene un presidente elegido por la Junta Directiva para un período determinado, quien puede ser reelegido indefinidamente o removido libremente antes del vencimiento del período. Sus funciones tienen que ver con el impulso de las relaciones institucionales, la auditoría corporativa, las comunicaciones corporativas y la coordinación con los accionistas de la Compañía. Su relación laboral es fijada por la Junta Directiva.

Hasta diciembre de 2007, el gerente fue el señor José Alejandro Inostroza López, quien era el representante legal y adicionalmente tuvo a su cargo la administración y gestión de los negocios sociales con sujeción a la ley, los estatutos, los reglamentos y las resoluciones de la Asamblea General de Accionistas y de la Junta Directiva.

La remuneración del gerente general es establecida por el presidente, por delegación de la Junta Directiva, de acuerdo con las políticas de remuneración y beneficios que se otorgan a los directivos y principales ejecutivos de la Sociedad, a través de las cuales se busca la competitividad que permita retenerlos, incentivar su alto desempeño y obtener los resultados esperados.

Revisor Fiscal

La Sociedad tiene un revisor fiscal con su respectivo suplente designado por la Asamblea General de Accionistas para un período de dos años, pero puede ser removido en cualquier momento, así como reelegido en forma indefinida.

La remuneración del revisor fiscal es fijada por la Asamblea General de Accionistas de acuerdo con las condiciones de mercado para este tipo de sociedades y teniendo en cuenta que se busca que la revisoría de la Sociedad la ejerza una firma de reconocida trayectoria nacional e internacional.

Secretario General

La Sociedad tiene un secretario general que ejerce sus funciones en las sesiones de Asamblea y Junta Directiva de la Compañía, y se encarga además de las tareas protocolarias de la Sociedad. El secretario general es nombrado y removido libremente por el Gerente.



BUZÓN ÉTICO

Las compañías filiales del Grupo Endesa deben cumplir con las disposiciones del *Sarbanes – Oxely Act*, de julio de 2002, para lo cual deben implementar mecanismos para la recepción de quejas o comunicaciones, de forma confidencial, relacionadas con las malas prácticas en asuntos contables, el control o la auditoría interna.

CODENSA ha establecido un buzón ético que permite a todos los grupos de interés comunicar las conductas irregulares o no apropiadas relacionadas con la contabilidad, el control, la auditoría interna y otros aspectos. El procedimiento establecido por la Compañía garantiza la confidencialidad ya que es gestionado de manera independiente por la firma externa *Ethicspoint*, de larga y amplia trayectoria en este campo. Esta sociedad tramita las quejas o comunicaciones hacia quien corresponde, garantizando la seguridad del anonimato.

Los empleados pueden acceder vía Intranet y los demás grupos de interés lo pueden hacer a través de nuestra página *Web*.

Grupos de interés	Canales generales de información	Canales selectivos de información
Clientes	Informe anual Informe de sostenibilidad Publicidad corporativa Noticias o medios de comunicación Página <i>Web</i> Correo de noticias	Boletín Conexión Factura Comunicados de prensa
Trabajadores y sus representantes	Informe anual Informe de sostenibilidad Página <i>Web</i>	Intranet Revistas Medios de comunicación internos Carteleras
Accionistas	Informe anual Informe de Junta Directiva Informe de sostenibilidad Página <i>Web</i>	Revistas Informes Notas de prensa interna y grupo
Proveedores y empresas colaboradoras	Informe anual Informe de sostenibilidad Página <i>Web</i>	Intranet Revistas Medios de comunicación internos Carteleras
Administraciones Públicas y autoridades	Informe anual Informe de sostenibilidad Página <i>Web</i>	Informes ambientales Informes a la contraloría Boletines
Organizaciones sociales y ambientales	Informe anual Informe de sostenibilidad Página <i>Web</i>	Informes Boletines

Canales de participación

Red de centros de servicio y oficinas comerciales.

Buzón de consultas de la página *Web*.

Líneas directas de atención: Línea 115, Línea Cundinamarca 01-80000-912-115, correo electrónico, y comunicación escrita.

Líneas de atención empresarial.

Encuestas de satisfacción.

Defensor del cliente.

Consulta para el informe de sostenibilidad.

Centro de Servicio Móvil y Asesoría al Cliente.

Atención Móvil en Cundinamarca.

Encuestas de clima laboral.

Diálogo sindical.

Charlas, talleres y programas de participación.

Desayunos de trabajo.

La hora con el gerente.

Encuesta de Imagen Corporativa.

Consulta para el informe de sostenibilidad.

Junta Directiva, Oficina de Atención al Inversionista, jornadas de debate, reuniones, videoconferencias.

Líneas directas de atención: teléfono y correo electrónico.

Consulta para el informe de sostenibilidad.

Líneas directas de atención: teléfono y correo electrónico.

Charlas, talleres y programas de participación.

Comité de contratistas.

Gestoría de contratos.

Consulta para el informe de sostenibilidad.

Líneas directas de atención: teléfono y correo electrónico.

Comités ambientales y sectoriales.

Comité de regulación.

Comité de emergencias del Distrito Capital.

Responsable de relaciones institucionales.

Unidad de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible.

Comité de Servicios Públicos de la Veeduría Distrital.

Encuesta de líderes de opinión.

Consulta para el informe de sostenibilidad.

Líneas directas de atención: teléfono y correo electrónico.

Gerencia de Comunicación.

Atención Móvil (Bogotá y Cundinamarca).

Unidad de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible.

Eventos académicos del Comité de Servicios Públicos de la Veeduría Distrital.

Encuentros mensuales con vocales de control de servicios públicos.

Encuesta de Imagen Corporativa.

Consulta para el informe de sostenibilidad.

CANALES DE COMUNICACIÓN Y MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS

El diálogo con los grupos de interés es parte importante del modelo de gobierno corporativo de CODENSA. La Empresa ha definido sus grupos de interés y los canales de interacción que permiten la rendición de cuentas y su involucramiento permanente en la gestión de la Organización.

En tabla anterior se presentan los actuales canales de comunicación y de participación, de acuerdo con los grupos de interés a los que van dirigidos.

Estos canales funcionan de manera permanente, son altamente especializados, y permiten brindar una adecuada atención a las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

Adicionalmente, durante el 2007 se desarrollaron sesiones de diálogo con representantes claves de los grupos de interés en torno al Informe de Sostenibilidad 2006, como se mencionó en el capítulo “Parámetros del Informe de Sostenibilidad 2007”.



GESTIÓN DE RIESGOS

Basados en la metodología establecida en el estándar australiano de administración de riesgos AS/NZS 4360, que permite establecer, identificar, analizar, evaluar, notar y comunicar los riesgos asociados a la operación de la Empresa, en el 2007

se actualizó la matriz de riesgos de CODENSA y se inició el tratamiento de los principales 20 riesgos de la Compañía. Este trabajo constituye la base para la implementación del sistema de gestión integral de riesgos.

INVESTIGACIONES ESPECIALES DE LA REACCIÓN A LA PREVENCIÓN

En línea con su compromiso con los comportamientos éticos, CODENSA cuenta también con un Departamento de Investigaciones Especiales, cuya misión es crear cultura externa e interna para la reducción de acciones determinadas como delitos, a través de medidas coercitivas, con el fin de minimizar la afectación económica contra la Empresa y sus clientes, y mejorar los índices de calidad y satisfacción del servicio. Las principales responsabilidades de este departamento son:

- Controlar, a través del desarrollo de investigaciones, las conductas dolosas del personal colaborador y preliminarmente, las del personal empleado de CODENSA.
- Proteger el patrimonio de la Compañía en aquellos puntos o situaciones de las líneas de negocio que pueden ser susceptibles de falla o vulnerabilidad para la comisión de delitos.
- Brindar atención personalizada a cada uno de los clientes afectados por las irregularidades cometidas.
- Monitorear y desarrollar planes de acción contra hurtadores, receptores y exportadores, mediante la adopción de medidas de carácter legal, económico, comunicativo, técnico, preventivo y de inspección, entre otros.
- Gestionar las pérdidas de energía a través de acciones legales, como medida coercitiva y alternativa de reacción, teniendo en cuenta que actualmente no pueden ser sancionadas por vía administrativa.
- Dar atención integral a los fraudes que se comenten en la línea de negocios de CODENSA Hogar, buscando la atención oportuna de los clientes afectados y la disminución de las pérdidas que conlleva este ilícito contra la Compañía.

Con base en los riesgos identificados, se relacionaron las principales oportunidades de mejora de los métodos de gestión de riesgos vigentes en ese momento, se diseñaron nuevos controles, y un plan de acción que será implementado por fases.

DESAFÍOS 2008

- Mantener actualizadas las normas sobre gobierno corporativo.
- Hacer adaptaciones según las recomendaciones del Código País.
- Formular cambios en torno al manejo de las reuniones del máximo órgano corporativo con el fin de lograr una relación más cercana entre la administración y los accionistas e inversionistas.
- Fortalecer los comités de auditoría y de buen gobierno mediante la inclusión de nuevas funciones que les amplíen el campo de acción y control sobre los actos de la Compañía.
- Reflejar, a través de las medidas recomendadas por el Código País, toda la transparencia que caracteriza a la Junta Directiva como órgano administrativo de la Compañía.
- Adoptar en su integridad las recomendaciones del Código País en torno al funcionamiento de la revisoría fiscal.
- Incluir, tanto en los estatutos como en el Código de Buen Gobierno, el arreglo directo como otra forma de lograr la resolución de los conflictos entre la Empresa, los administradores y los accionistas.
- Fortalecer las medidas respecto a la revelación de información a nuestros accionistas, inversionistas y el público en general.







02 Nuestros accionistas

COMPROMISO CON LA CREACIÓN DE VALOR Y LA RENTABILIDAD

Nuestros accionistas¹

COMPROMISO CON LA CREACIÓN DE VALOR Y LA RENTABILIDAD

CODENSA está comprometida con el objetivo de aumentar el valor de la Compañía y proporcionar rentabilidad a sus accionistas, dentro de un marco de transparencia y ética corporativa, buscando optimizar el uso de los recursos disponibles.

Un elemento fundamental para la sostenibilidad de una Compañía es la garantía que tienen los emprendedores que aportan su capital, de obtener una recompensa por esa apuesta de confianza en el objeto del negocio. CODENSA es consciente de esta responsabilidad con los accionistas, por lo que permanentemente vigila que la estructura de capital sea la adecuada, la rentabilidad garantice el interés de los accionistas en el negocio y la transparencia del manejo de toda la Compañía sea evidente para todos.

48



PARA RESALTAR EN EL BALANCE

En diciembre de 2007 los activos totales de CODENSA se situaron en COL\$ 5'380.796 millones, después de atender la reducción de capital por COL\$ 383.070 millones en el mes de octubre del año 2006.

El disponible alcanzó los COL\$ 292.381 millones y estuvo compuesto básicamente por instrumentos de corto plazo en pesos, a una tasa promedio efectiva del 9,63%.

La propiedad planta y el equipo asciende a COL\$ 3'223.847 millones, que corresponden al 59,9% de los activos totales de la Compañía y su

incremento por inversiones fue de COL\$ 213.151 millones durante el 2007.

Los pasivos totales se situaron en COL\$ 2'342.042 millones, registrando un aumento neto del 26,3% frente al 2006. La composición de la deuda financiera a 31 de diciembre correspondía a COL\$ 281.666 millones a corto plazo, a una tasa media del 12,05% y a COL\$ 1'146.963 millones a largo plazo, a una tasa media del 10,85%.

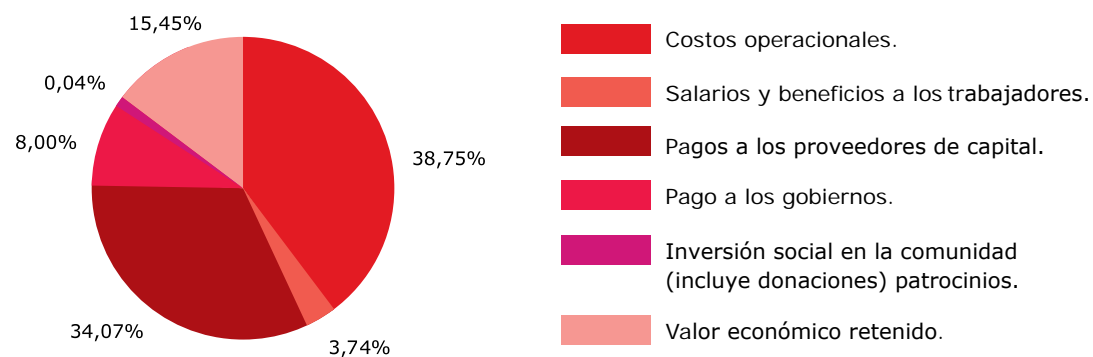
El pasivo pensional de la Compañía asciende a COL\$ 216.771 millones y se encuentra totalmente amortizado.

¹ Para mayor información remitirse al Informe Anual CODENSA 07.

DISTRIBUCIÓN DEL VALOR AGREGADO

CODENSA crea valor y lo distribuye entre sus diversas partes interesadas. De ellas, los principales agentes son los proveedores y contratistas, sus trabajadores, los proveedores de capital, sus accionistas, la administración pública y las comunidades donde se centra la operación de la Compañía.

Valor económico distribuido 2007



Valor económico directo generado 2007

	\$ Millones	%
Ingreso	2'815.546	100,00

Valor económico distribuido 2007

Costos operacionales	1'093.943	38,75
Salarios y beneficios a los trabajadores	105.431	3,74
Pagos a los proveedores de capital	959.190	34,07
Pago a los gobiernos	225.110	8,00
Inversión social en la comunidad (incluye donaciones) patrocinos	1.097	0,04
Valor económico retenido	434.872	15,45

GESTIÓN DE UN PLAN REGULATORIO

Durante el 2007 se definieron aspectos relevantes para la fijación tarifaria que se llevará a cabo durante el 2008. Al respecto, el Ministerio de Minas y Energía expidió los decretos 387 y 388 mediante los cuales se establecieron las políticas de comercialización y distribución que enmarcarán la próxima revisión tarifaria. Además, se inició formalmente el proceso de revisión de los cargos de distribución y se formalizó la nueva fórmula tarifaria que regirá por los próximos cinco años.

En este contexto, se identificaron las principales variables que impactan la remuneración de los negocios de la Compañía y se efectuaron gestiones a nivel empresarial y gremial con el objeto de lograr un adecuado reconocimiento de los costos y riesgos asociados a cada actividad.

Con este propósito, se realizaron estudios sobre costo de capital, base regulatoria de activos, gastos

de distribución y margen de comercialización, los cuales fueron ampliamente difundidos entre el Regulador, la industria y el Gobierno. También se presentó al Regulador la exitosa experiencia de CODENSA en la gestión de pérdidas de energía, posicionando a la Compañía como referente relevante en el tema.

Los avances en materia regulatoria han permitido que se reconozcan los costos de reducción y mantenimiento de pérdidas, la distribución simétrica de las pérdidas no técnicas entre todos los comercializadores presentes en un mercado de comercialización, el traslado de los costos de abastecimiento de energía al cliente final, el establecimiento de un cargo fijo, la eliminación de las desventajas de los promedios móviles en comercialización y la inclusión de todos los activos existentes en la remuneración de distribución.



EMISIÓN DE BONOS

Mediante el acta No. 35 del 26 de diciembre de 2006, la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas de CODENSA autorizó una nueva emisión de bonos por COL\$ 650.000 millones mediante oferta pública, los cuales fueron colocados en tres tramos en el mercado financiero durante el año 2007.

DESAFÍOS 2008

Definir los nuevos cargos tarifarios de distribución y comercialización, los niveles de pérdidas reconocidas, y el nuevo esquema de comercialización minorista.





03 Nuestra gente

COMPROMISO CON LA SALUD, LA SEGURIDAD Y EL DESARROLLO
PERSONAL Y PROFESIONAL DE LAS PERSONAS QUE TRABAJAN
EN CODENSA Y SUS EMPRESAS COLABORADORAS

Nuestra gente

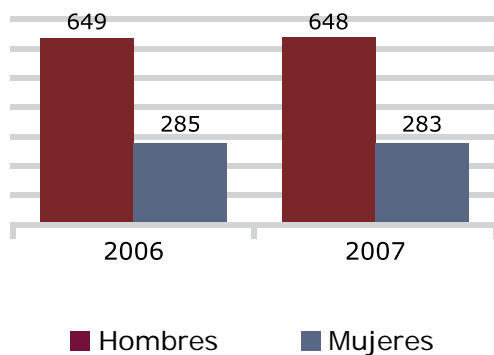
COMPROMISO CON LA SALUD, LA SEGURIDAD Y EL DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL DE LAS PERSONAS QUE TRABAJAN EN CODENSA Y SUS EMPRESAS COLABORADORAS

CODENSA cree firmemente en que el éxito de su proyecto empresarial radica en la capacidad y excelencia de su recurso humano. En consecuencia, está comprometida con el desarrollo de su talento humano, fomenta entre sus trabajadores la formación y el trabajo en equipo, vela por la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la conciliación de la vida laboral y familiar. Todo lo anterior, enmarcado dentro del valor principal y absoluto de la protección a la vida y a la salud de sus trabajadores y los de las compañías colaboradoras.

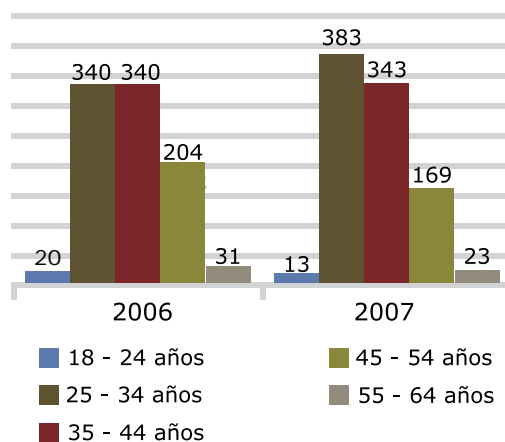
54

CARACTERIZACIÓN DE NUESTRA PLANTILLA

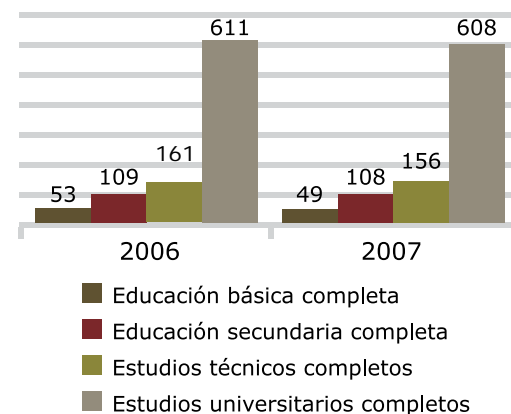
Trabajadores según sexo



Trabajadores según rangos de edad

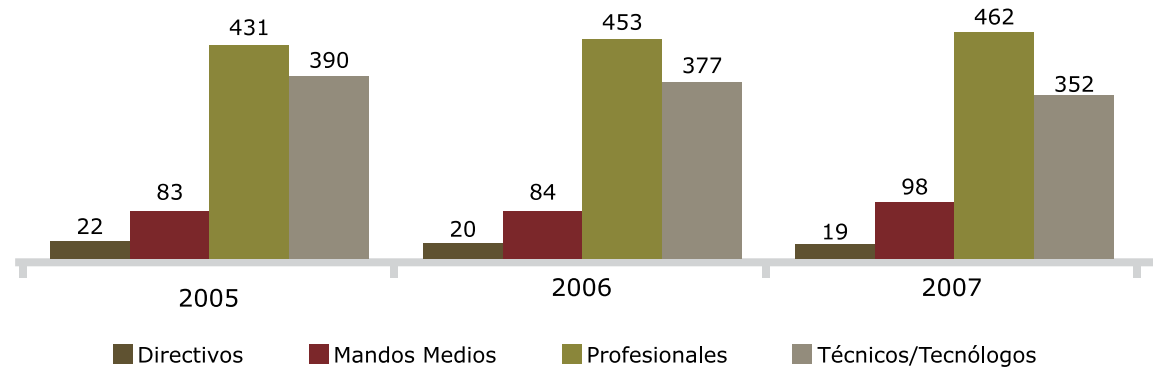
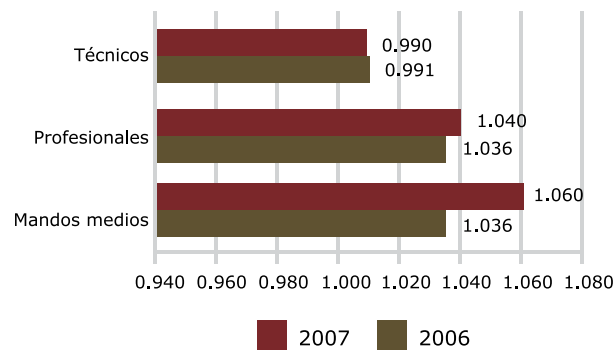


Trabajadores según nivel de escolaridad

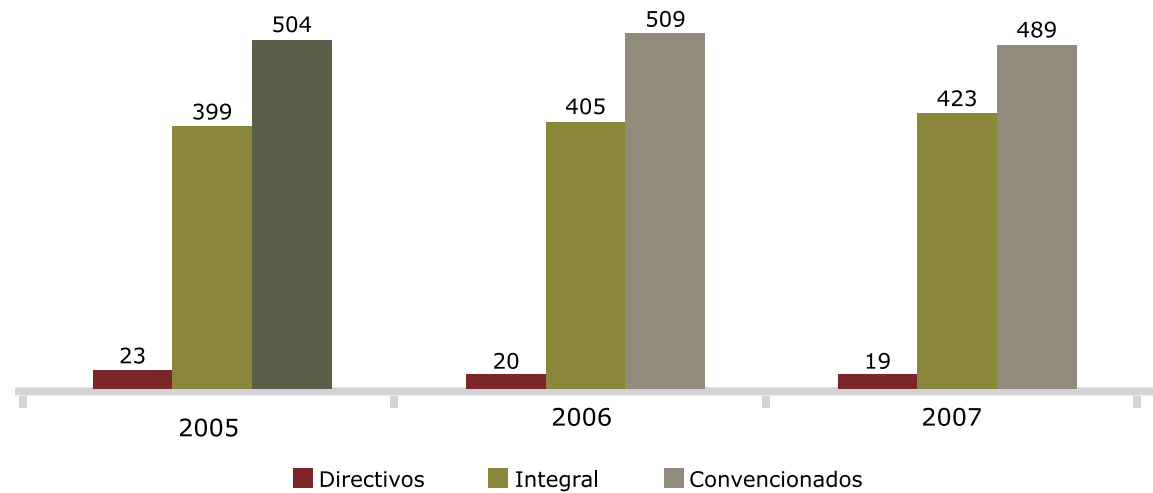




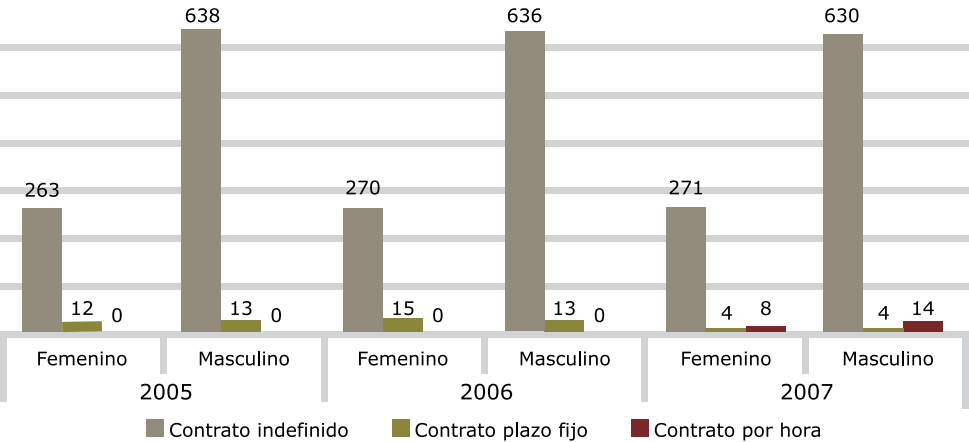
Trabajadores por nivel

Relación salario
Hombre / mujer

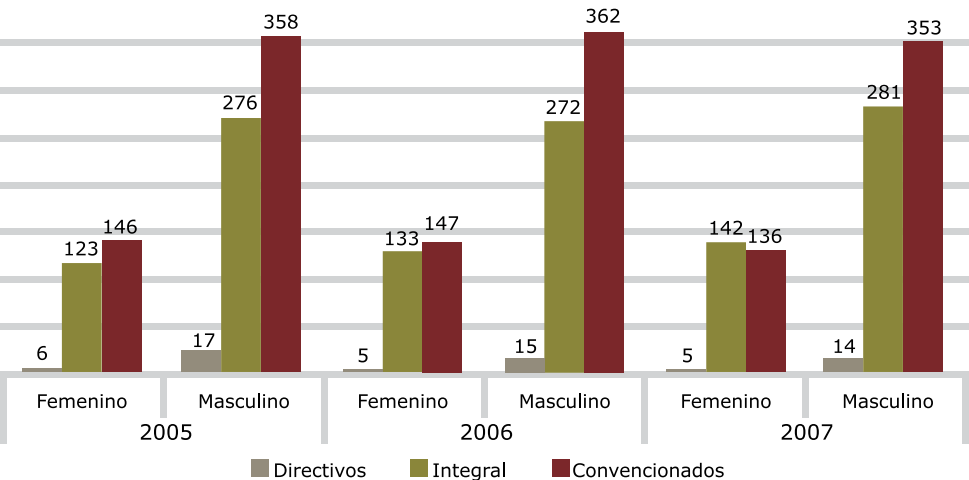
Trabajadores por régimen de pago



Trabajadores por clase de contrato y género



Trabajadores por nivel y género



Además del compromiso con la estabilidad del equipo humano, CODENSA aplica de manera rigurosa las políticas de lucha contra el trabajo infantil y la discriminación expresadas en su adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, mediante la aplicación de su procedimiento de selección de personal y su código de diversidad que busca contar con una fuerza y un ambiente laboral que equitativamente reflejen la diversidad de procedencia, cultura, creencias y características de las comunidades dentro de las cuales opera.

SISTEMA NOSTRUM

Es el nuevo sistema integrado de recursos humanos cuya implantación persigue objetivos de eficiencia y descentralización de la gestión.

Este sistema busca:

- Homogeneizar los procesos claves de recursos humanos en todos los ámbitos de negocio y territorios, permitiendo así una gestión global.
- Dotar a toda la Organización de un sistema común que soporte la toma de decisiones para la gestión descentralizada.
- Tener una visión global de la interrelación de los distintos módulos de Recursos Humanos: organización, planificación de plantillas, maestro de personal, desarrollo de Recursos Humanos, formación, selección, evaluación y compensación y gestión de expatriados.

SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

Programa protección a la vida y a la salud

Siguiendo los lineamientos de la Política de Protección y Seguridad de sus trabajadores y colaboradores, CODENSA sigue posicionando el programa Protección a la Vida y a la Salud, que tiene como marco de referencia el Modelo de Gestión en Seguridad y Salud del Grupo Endesa, y se alinea con la norma OHSAS 18001:2007.

Dentro de este programa, se destacan:

- La evaluación del proceso de contratación de las empresas colaboradoras.
- El fortalecimiento del Programa Tutores del Departamento de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional para empresas colaboradoras y las áreas operativas correspondientes.
- La implementación y certificación de sistemas de gestión en seguridad y salud ocupacional en empresas colaboradoras, y el seguimiento de las empresas colaboradoras a través de auditorías integrales.

Programas específicos de gestión para el control de los riesgos identificados como prioritarios

Durante el 2007 se diseñaron y se dio inicio a su implementación. Estos programas definen los estándares para trabajos en altura, diagnóstico técnico, y condiciones de seguridad para vehículos pesados que intervienen en la operación (grúas y canastas), conducta de entrada y formación para conductores de motocicletas, análisis de los estándares de operaciones de distribución y comercial, programa comunicacional para fomentar cultura de seguridad en trabajadores propios y de empresas colaboradoras, entre otros.

Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional - OHSAS 18001

Durante el 2007, CODENSA fue auditada para la re-certificación de su Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional basados en los criterios de la Norma OHSAS 18001:1999 cuyo alcance es “Distribución y Comercialización de Energía y Servicios Relacionados”.

Este sistema está enmarcado en las actividades desarrolladas en el programa de Protección a la Vida y a la Salud, que incluyen:

- Realización de cuatro encuentros con trabajadores propios y de empresas colaboradoras para análisis de accidentalidad laboral, desarrollo de programas de gestión del riesgo y resultados de inspecciones realizadas en terreno, bajo la metodología del Índice de Prevención de Accidentes Laborales - IPAL.
- Formación a los trabajadores de empresas colaboradoras en los temas desarrollados en los programas de gestión del riesgo nombrados anteriormente. Esta formación se brinda con especial énfasis en la generación de cultura del auto cuidado y el conocimiento por parte de los trabajadores de los riesgos asociados a la operación y los mecanismos definidos para su control y gestión.

- Realización de evaluaciones de gestión en seguridad industrial y salud ocupacional de 37 empresas colaboradoras, a través de auditorías integrales.
- Aumento en la realización de inspecciones de seguridad en sedes y operaciones, y participación proactiva para verificar y gestionar el riesgo presente en las operaciones por incumplimientos a los aspectos de seguridad industrial.
- Dentro del desarrollo del proyecto APOLO, definido por CODENSA, se inició la implantación del Cuadro de Mando Corporativo, en el cual, mediante el seguimiento a los indicadores preventivos y de impacto, se establecen las medidas preventivas y correctivas permitiendo la disminución de accidentes de trabajo en personal propio y contratista. Uno de estos indicadores preventivos es el IPAL, en el cual hemos identificado el riesgo asociado a las actividades operativas, mediante la cuantificación de incumplimientos presentados en la ejecución de las mismas. Para el año 2007, este indicador arrojó un resultado de 151 con relación a una referencia de 130 establecida para el 2008.
- Se inició la implantación del proyecto Delfos a nivel país, mediante el cual se permitirá

gestionar de manera más eficaz y oportuna la información relacionada con medicina del trabajo, higiene industrial y seguridad industrial.

Medicina preventiva y del trabajo

Programa de prevención del riesgo cardiovascular

Se dio continuidad a este programa realizando medición de este riesgo entre 750 trabajadores de la Compañía, con un cubrimiento del 75% del total de los empleados directos.

En 103 empleados se encontraron riesgos medio y alto. Estos empleados fueron evaluados en aspectos relacionados con nutrición, y se establecieron metas para reducción del riesgo cardiovascular como: hábitos nutricionales, actividad física y promoción en control de peso, enfermedades asociadas como hipertensión arterial, diabetes, asesoría en la eliminación del consumo de alcohol y cigarrillo, y apoyo con afiliaciones del personal en gimnasios, en donde se logró una asistencia promedio mensual de ocho veces por mes.

En el control realizado a las personas con riesgo medio y alto cardiovascular, se encontró una disminución del mismo del 20%.

Programa prevención del riesgo osteomuscular

Durante el 2007, de acuerdo con estudio ergonómico del año 2006, se realizaron cambios en los puestos de trabajo, para mejorar el confort del personal, con reposición de sillas y reubicación de los equipos de computación en las oficinas. Los grupos establecidos en los años anteriores continuaron con sus actividades de pausas activas en las diferentes áreas de la Empresa.

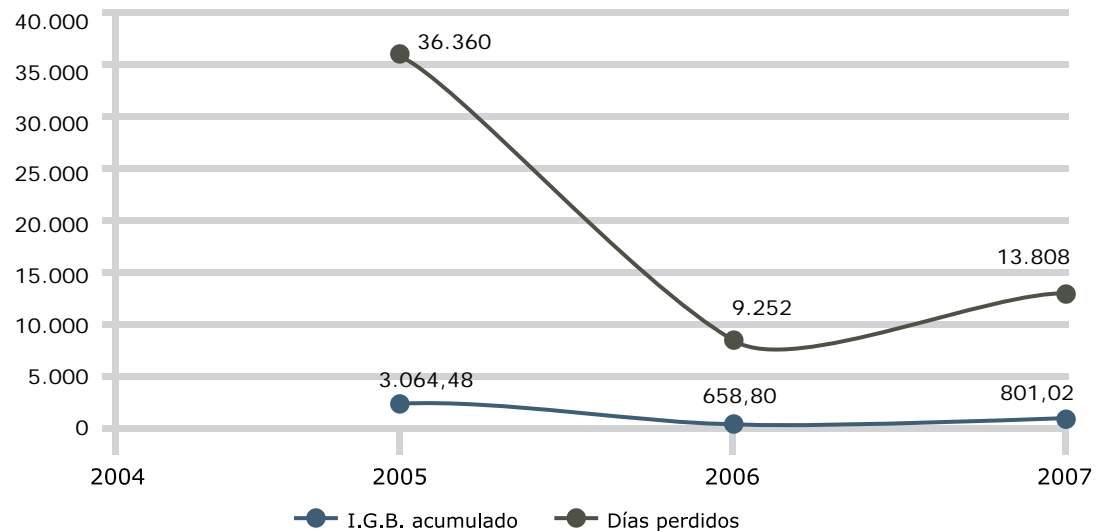
Para disminuir el ausentismo se llevaron a cabo las siguientes campañas:

- Campaña de vacunación contra la influenza (559 personas).
- Campaña de desparasitación (663 personas).
- Campaña de prevención del SIDA en la que se le realizó asesoría preventiva y se le tomó la prueba tamiz de VIH a 649 trabajadores directos de la Compañía. Estas campañas se realizaron en todas las sedes de CODENSA, y la participación del personal fue voluntaria.
- Se realizaron chequeos ejecutivos de seguimiento a directivos Endesa y por primera vez a jefes de división con un cubrimiento promedio del 98%.

Resultados de gestión en seguridad y salud ocupacional

- Desde que se implementó el programa Protección a la Vida y a la Salud, se ha evidenciado una mayor conciencia sobre la importancia del reporte de los accidentes de trabajo a CODENSA, medida por el incremento en el número de accidentes reportados inmediatamente. Lo anterior ha permitido no solamente la unificación de cifras, sino un manejo más transparente de la información y decisiones más eficientes sobre las mejoras a introducir.

Evolución índice de severidad (IGB)



- Se realizó un análisis de riesgo detallado en 90 de las actividades más riesgosas, lo que permitió la mejora de los estándares de seguridad aplicados a estas operaciones y maniobras.
- En línea con las disposiciones legales, CODENSA tiene constituido su Comité Paritario de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional, con representantes de la dirección y de los empleados, en proporción de tres miembros principales y tres suplentes, para un total de 12 trabajadores, elegidos por votación en representación de toda la plantilla.
- Como resultado de la gestión en seguridad y salud laboral, las tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo durante el año 2007, presentaron el siguiente comportamiento:
 - En trabajadores propios fueron 887 días perdidos por cada millón de horas hombre trabajadas.
 - No se diagnosticaron enfermedades profesionales en trabajadores propios.

Ausentismo trabajadores propios	2005	2006	2007
Tasa de ausentismo acumulada	1.017	818	887

- En total hubo 13.808 días de incapacidad por 249 accidentes de trabajo incluidos trabajadores propios y de empresas colaboradoras, el índice de gravedad (número de días perdidos + número de días penalizados / horas hombre trabajadas X 1'000.000) fue de 801, mayor en un 21% al del año 2006 y se presentaron dos fatalidades en dos empresas colaboradoras.

DESARROLLO, MOTIVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD DEL TALENTO HUMANO

La estrategia de una empresa demanda una cultura organizacional que la enfoque en el logro, que la disponga a la obtención de un alto desempeño, que le permita afrontar los cambios y que le prepare mejor para afrontar el futuro ya sea que éste se manifieste a través de alianzas, fusiones, adquisiciones o absorciones.

Los activos intangibles como la cultura organizacional, son los que más agregan valor a las organizaciones.

Para CODENSA, el desempeño de la Organización y su competitividad es resultado directo del nivel de desarrollo integral del equipo humano que la conforma con énfasis en las competencias exigidas por el negocio y el desempeño esperado en el cargo. Fortalecerlas o desarrollarlas pasa a tener entonces un carácter imperativo.

Principios del Plan Estratégico de Formación y Desarrollo

Los programas de formación y desarrollo deberán brindar los mecanismos que fortalezcan las habilidades de nuestros colaboradores y las competencias necesarias para el buen desempeño de sus respectivos puestos / ocupaciones y la movilidad hacia nuevos cargos alineada con los objetivos del negocio.

La formación y el desarrollo están considerados en el Grupo Endesa como una herramienta estratégica que deberá estar siempre orientada hacia:

- La consolidación de valores.
- El fomento de una cultura orientada hacia el logro, el desarrollo, el mérito y la innovación.
- El logro de los objetivos estratégicos del Grupo y de los objetivos específicos de negocio de cada una de las compañías que lo componen.
- Desarrollar competencias clave para el mantenimiento del 'saber cómo' crítico de la Compañía.
- Garantizar la formación para la implantación de sistemas corporativos.
- Consolidar el modelo de gestión de liderazgo.
- Impulsar la empleabilidad y el desarrollo de nuestros colaboradores.
- Consolidar el Programa Protección a la Vida.
- Desarrollar capacidades innovadoras y de calidad, que contribuyan a la continuidad del negocio, superando las expectativas de los accionistas.
- Desarrollar e incorporar la calidad, el mejoramiento continuo y la excelencia operacional en la Organización, como elemento cultural.

Soluciones formativas CODENSA

Con base en las necesidades de formación y desarrollo se proponen soluciones formativas bajo las siguientes modalidades:

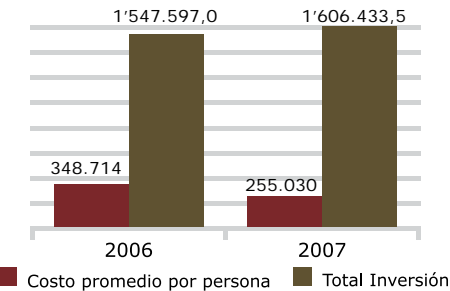
- Diplomados en diferentes temas relacionados con el giro del negocio.
- Programas de especialización para colaboradores identificados con perfil de talento individual de alto potencial y alto desempeño.
- Programas de maestrías para colaboradores identificados con perfil de talento individual de alto potencial y alto desempeño.
- Cursos, seminarios y congresos de actualización.
- Talleres de conocimientos técnicos del negocio, excelencia en el servicio y desarrollo de competencias para colaboradores directos y contratistas.
- Programa de capacitación en salud ocupacional y seguridad industrial para colaboradores directos y contratistas.
- Programa de formación para grupo de asistentes.

- Eventos especializados de formación y capacitación en el programa de innovación.
- Eventos de formación y capacitación en el programa de excelencia operacional.
- Se tienen definidos los perfiles y las competencias de los públicos internos, y se han identificado las variables que se incluyen en los sistemas de evaluación y seguimiento.
- Existe un análisis de las competencias genérico-gerenciales, y un análisis de potencialidad de cada uno de los empleados. Existe un plan de desarrollo individual basado en las necesidades y expectativas de los mismos, enfocado en la adquisición de conocimientos y herramientas con impacto positivo en la formación profesional y personal.

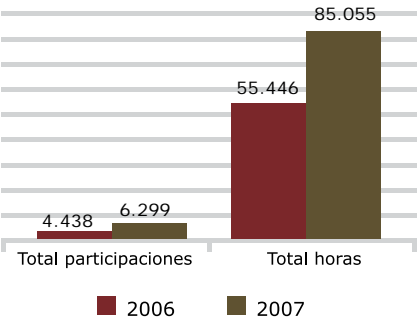
Oportunidades de carrera

- Se ha implementado el proceso de oportunidades de carrera alineado al plan de acción individual.
- Existe un sistema de seguimiento transparente al proceso de oportunidades de carrera.

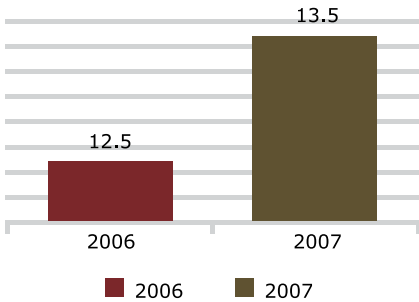
Inversión programa de formación



Número de participantes y horas destinadas programa de formación



Promedio de horas por persona programa de formación



SISTEMA DE GESTIÓN DEL RENDIMIENTO – SGR

Desde el 2005, CODENSA ha adoptado el SGR del Grupo Endesa, examinando los distintos pasos para resolver los problemas y procesos que impiden un rendimiento eficiente de las personas que trabajan en la Organización, e instaurando este sistema de gestión enfocado en la mejora continua.

Los gestores de personas han realizado evaluaciones de objetivos de resultados de sus colaboradores, y evaluación de las diez competencias genérico – gerenciales de las cuales seis son tenidas en cuenta como objetivos de actuación para actualización de remuneración.

Personas evaluadas en el SGR

	2006	2007
Régimen integral	402	403
Régimen convencional		445
Directivos	19	18

Durante el 2007, se han llevado a cabo acciones para el colectivo de alto potencial:

- Planes de desarrollo individual.
- Planes de rotación y movilidad.
- Formación de postgrado.
- Desarrollo de habilidades directivas.
- Posibilidad de recibir *mentoring* (tutorización con mentor), y *coaching* (entrenamiento individual) estratégico.

BIENESTAR

En el año 2007, se desarrollaron diferentes actividades de bienestar y programas de beneficios orientados al trabajador y su familia.

Recreación y deporte

- En el mes de junio se llevó a cabo el programa “Vacaciones Recreativas” dirigido a los hijos de los trabajadores de la Compañía con edades entre 6 y 12 años. Durante estos cinco días, los niños disfrutaron de actividades dentro y fuera de Bogotá: patinaje en el hielo, *Movie Xtrem*, cine (Shrek III), Salitre Mágico, Cafalandia (Melgar), Cafetalia (Vía La Vega), entre otros.
- 666 familias disfrutaron del “Centro Vacacional Antonio Ricaurte”, a bajo costo y con múltiples comodidades.
- Con una inversión de COL\$ 445 millones y con un total de 10.496 alojamientos, CODENSA suscribió un contrato con la EEB mediante el cual, los trabajadores y pensionados de la Compañía pueden disfrutar de los servicios del Centro Vacacional Ricaurte “CENVAR”.

- En el segundo semestre, se llevó a cabo la olimpiada CODENSA 2007 por la Protección a la Vida y a la Salud, en las disciplinas de: fútbol, fútbol de sala, atletismo, baloncesto, voleibol, tejo, tenis de mesa, tenis de campo, billar, ajedrez, bolos y rodeo eléctrico. Hubo un total de 1.411 participaciones.
- Durante todo el año se desarrolló la escuela de natación con la Caja de Compensación Cafam, en la que participaron 92 trabajadores y sus hijos.
- 80 empleados de CODENSA participaron en los IV Juegos Nacionales del Sector Eléctrico que se llevaron a cabo en la ciudad de Medellín, representando a la Compañía en diez disciplinas deportivas y alcanzando los primeros lugares en tenis de campo, voleibol mixto, atletismo y bolos, además de ser el ganador de la noche de talentos.

Eventos institucionales

- Con motivo de la celebración del décimo aniversario de las compañías del Grupo Endesa en Colombia, EMGESA y CODENSA organizaron el Gran Concierto Trifásico para festejar con sus empleados y contratistas esta fecha tan especial. Los asistentes tuvieron la oportunidad de disfrutar de tres géneros musicales diferentes, en los que estuvieron presentes Silvestre Dangond



(Vallenato), Proyecto Uno (Merengue) y Rey Ruiz (Salsa).

- En el mes de diciembre se llevó a cabo la fiesta para los hijos de los trabajadores de CODENSA. El evento se realizó en Multiparque con la presentación de: *Lazy Town*, *High School Musical*, *Backyardigans* y *Power Rangers* fuerza mística, y la entrega de los obsequios de Navidad a cada niño.
- En el mes de diciembre se realizó la fiesta de fin de año en Andrés Carne de Res, con personal directo de CODENSA. La celebración incluyó la interacción permanente de los artistas del lugar con los invitados y la rifa de viajes, electrodomésticos y un carro.
- La Compañía realizó las novenas de Navidad viajeras en quince sedes de la Compañía, seis rurales y nueve urbanas, contando con la participación de los coros: Voces del Silencio y Fundación Niños de los Andes en las diez sedes con mayor asistencia. Se obsequiaron 1.000 anchetas de Navidad a los trabajadores de la Compañía.
- El 3 de mayo se llevó a cabo la premiación del Concurso de Cuentos “10 años construyendo país”, en el cual participaron los hijos de los empleados entre los 7 y los 12 años de edad. Los niños escribieron cuentos sobre

lo que para ellos es CODENSA, incluyendo personajes e historias reales o ficticias, que hicieran mención a los diez años de vida de la Compañía.

- Durante el año 2007 también se llevaron a cabo celebraciones como: miércoles de ceniza, obsequios día de la mujer, día de la madre, día del padre y la tradicional cena de Navidad y año nuevo para el personal del Centro de Control del Edificio Técnico.

Actividades culturales

Durante el 2007 se realizaron diferentes actividades culturales:

- Clases semanales para el grupo de danzas de la Compañía.
- Subsidio de 806 boletas para *Bugs Bunny On Ice*.
- Financiación de boletería para los conciertos de Soda Estéreo y Alejandro Sanz.
- Curso de faroles para hijos de trabajadores.

Como una generación de alternativas de entretenimiento, aprendizaje, integración con la Compañía y mejora de la calidad de vida de las familias de nuestros colaboradores, durante el año 2007 se realizaron cursos para la familia



de: bisutería, informática niveles I y II, formación para el desarrollo empresarial y coctelería, con la participación de los padres, madres, esposas y esposos de los trabajadores.

La Compañía hizo presencia en sucesos del trabajador tales como cumpleaños, nacimiento de hijos, fallecimiento de trabajadores o familiares cercanos y enfermedad incapacitante del trabajador. Por todos estos conceptos se efectuaron en total 1.109 atenciones.

BENEFICIOS

Préstamos

- Préstamos de vivienda por COL\$ 6.064 millones, de los cuales 44 se otorgaron al personal convencionado y 50 al personal de salario integral, incrementando el valor en un 43% con respecto al año anterior.
- 82 préstamos de vehículo para el personal de salario integral por COL\$ 2.820 millones.
- 16 préstamos de odontología para el personal convencionado por COL\$ 27 millones.
- 70 préstamos educativos por COL\$ 272 millones.

Servicios de salud

Servicio médico a familiares – convencionados y jubilados

La Compañía, a través de un prestador de medicina prepagada continúa con el servicio médico a familiares de los trabajadores activos y pensionados.

- 2.351 beneficiarios del contrato.
- El costo anual ascendió a COL\$ 3.904 millones.

Medicina prepagada para integrales

En el 2007 se alcanzó un cubrimiento de 1.025 beneficiarios de medicina prepagada, entre trabajadores de salario integral y su núcleo familiar. CODENSA brinda un subsidio del 50% del costo de la tarifa mensual, el cual ascendió a COL\$ 676 millones.

CONCILIACIÓN ENTRE VIDA FAMILIAR Y LABORAL

Se cumplen los postulados de la Organización Internacional del Trabajo que permiten cumplir con los convenios y la legislación laboral nacional referentes al horario de trabajo, horas extras y vacaciones.

El horario de trabajo establecido en la Empresa permite a los trabajadores disfrutar de un descanso los viernes a partir de las 2:00 de la tarde, para que el cumplimiento de las metas laborales inicialmente fijadas no interfiera con su vida personal y familiar.

Además, cuando se requiere laborar en jornada suplementaria, existe un sistema de monitoreo de las horas extra que cumplen los trabajadores.

Por último, se cuenta con una política de vacaciones que no permite compensar en dinero el tiempo de vacaciones.

VALORACIÓN DE LA DIVERSIDAD

Como una organización global que realiza negocios en diversas culturas, ambientes o comunidades, la ventaja competitiva de CODENSA se aumenta al mantener una fuerza de trabajo diversa.

El objetivo de CODENSA es contar con una fuerza y un ambiente laborales que equitativamente reflejen la diversidad de procedencia, cultura, creencias y características de las comunidades dentro de las cuales opera CODENSA: colaboradores actuales, potenciales, clientes y proveedores.

CODENSA OCUPÓ LA POSICIÓN NÚMERO 14 EN LA ENCUESTA GPTW

Entre 84 empresas participantes y que año tras año presenta la lista de las mejores 25 empresas para trabajar en Colombia.

Estar entre las 25 mejores empresas para trabajar en Colombia demuestra que CODENSA está recorriendo el camino correcto y se convierte en una motivación más para seguir trabajando en beneficio del equipo humano, al ser un referente en el mercado laboral.

LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS

En CODENSA existen dos organizaciones sindicales: la primera es de industria, conformada por trabajadores que prestan sus servicios a compañías del sector eléctrico –SINTRALELECOL, y la segunda es gremial, conformada por profesionales ingenieros de la Compañía – ASIEB. SINTRALELECOL cuenta con 316 afiliados, equivalente al 33% de la población de la Compañía y ASIEB tiene 175 afiliados, que representan el 18% del total de trabajadores. Durante el año 2007 se mantuvieron, en términos generales, los porcentajes de participación del personal sindicalizado de años anteriores.

Las directivas de las organizaciones sindicales mantienen un diálogo permanente con el Gerente General y el Gerente de Recursos Humanos, con el fin de contribuir al mantenimiento del buen clima laboral en la Compañía.

COMUNICACIÓN

CODENSA desarrolla una serie de iniciativas que buscan obtener una mayor integración y participación de todos los trabajadores con la cultura, la visión y las estrategias de la Compañía. Algunas de estas actividades son:

- Informar sobre los Códigos de Conducta del empleado, destacando su implantación dentro de la Compañía así como otras peculiaridades de los mismos.
- Informar los canales a través de los cuales la Compañía se relaciona con el empleado: línea directa e Intranet, entre otros.
- Informar sobre los programas de innovación y disponer buzones de sugerencias.

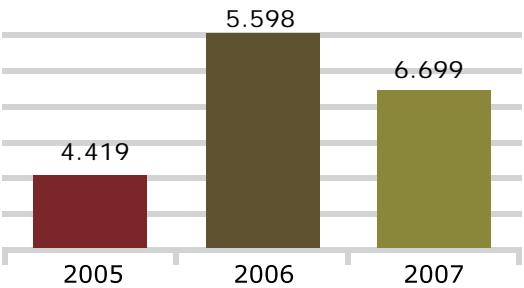


RELACIONES CON EMPRESAS COLABORADORAS Y CON PROVEEDORES

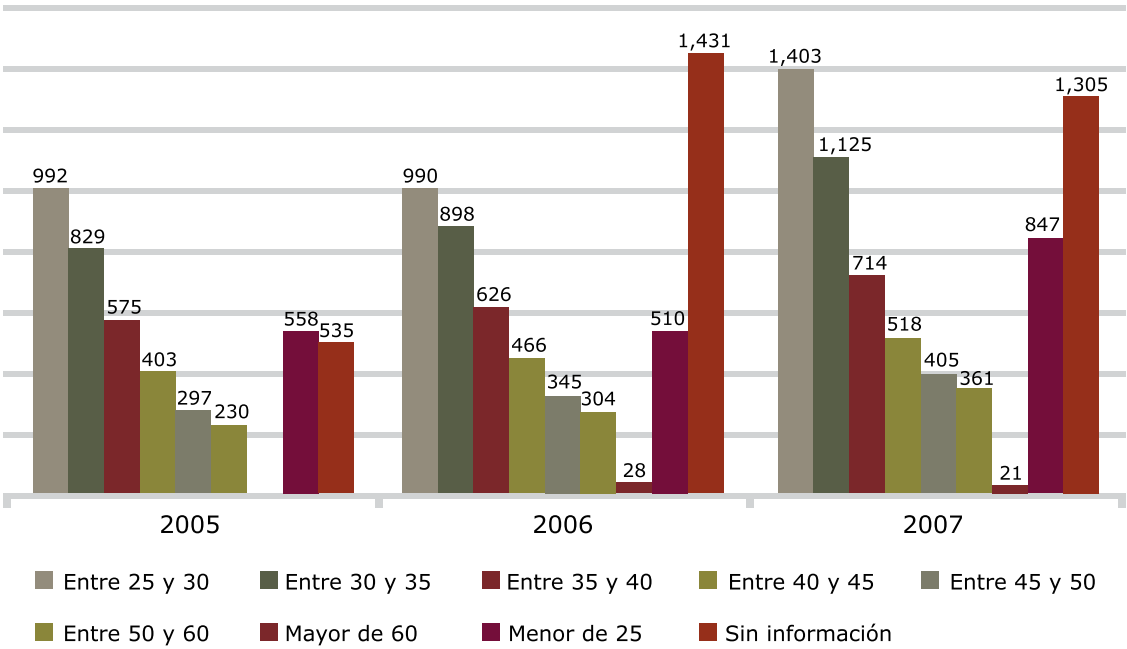
71 empresas colaboradoras de las cuales hay 12 subcontratadas con 6.699 trabajadores.

Caracterización de quienes hacen parte de nuestras empresas colaboradoras

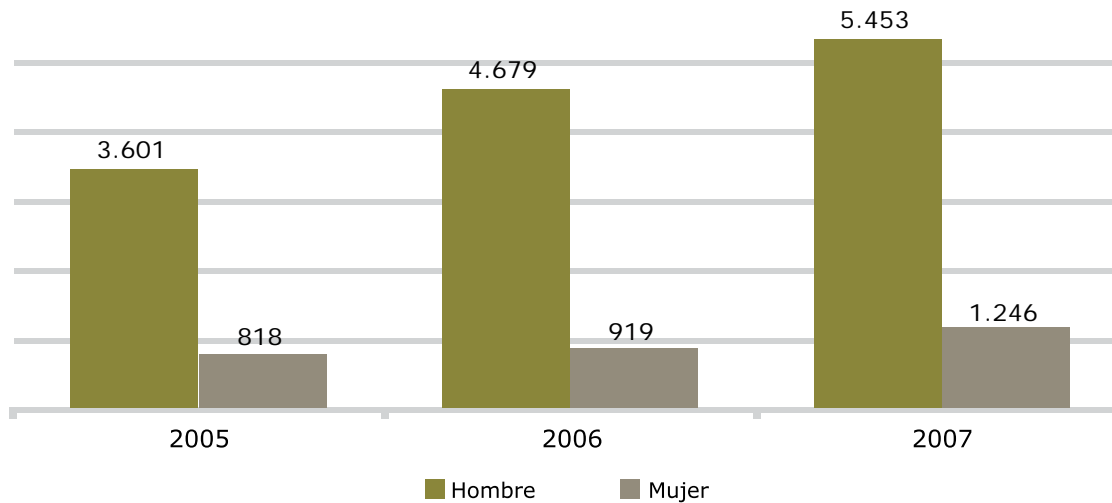
Trabajadores empresas colaboradoras



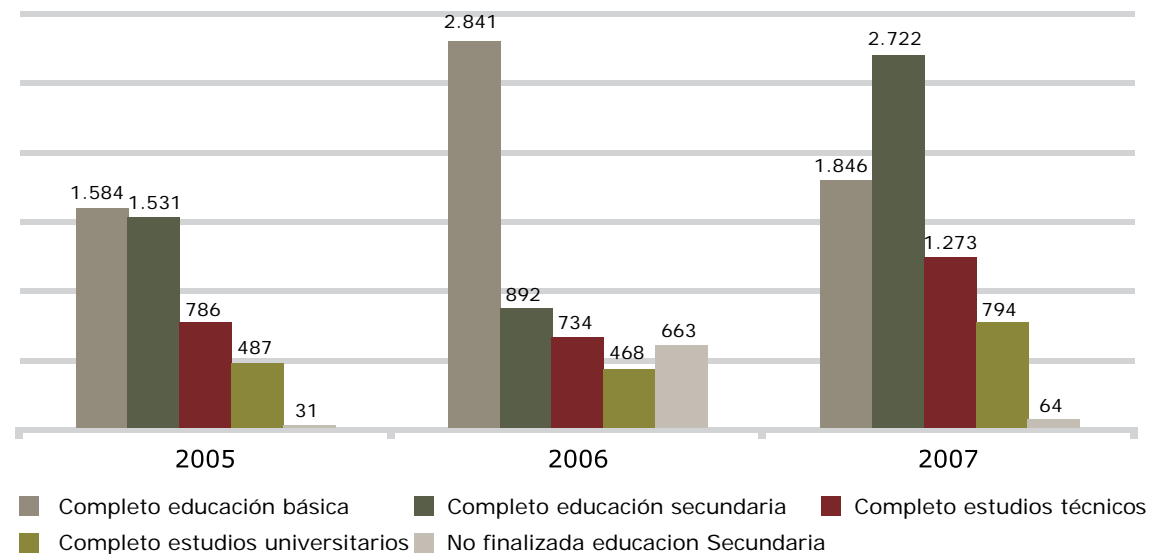
Trabajadores empresas colaboradoras por grupos de edad



Trabajadores empresas colaboradoras según sexo



Trabajadores empresas colaboradoras según nivel de escolaridad



Proyecto Enlace

Teniendo en cuenta la relevancia de las empresas colaboradoras y de los proveedores dentro de la cadena de abastecimiento, y el rol fundamental que desempeñan en la operación diaria y el servicio a los clientes, bajo la guía de una consultora externa se adelantó el Proyecto Enlace, que propone el diseño de un nuevo modelo de tercerización, relación y gestión con las empresas colaboradoras de CODENSA.

Como resultado del levantamiento y análisis de la información de todos los sectores de la Compañía que desarrollan actividades con personal contratista, se realizó una segmentación de los colaboradores de acuerdo con el impacto que estos tienen en los objetivos estratégicos del negocio y se implementó un modelo donde se establecen relaciones basadas en el valor aportado, bajo el concepto de Ganar-Ganar, mediante el desarrollo de relaciones de confianza que permitan conocer y alcanzar la reducción de los costos totales de los procesos, y la formulación de incentivos y beneficios alineados con los indicadores claves de medición de calidad, satisfacción de los clientes y eficiencia operacional.

Programa de certificación de competencias laborales para trabajadores de las compañías colaboradoras

Desde el año 2006 ha sido incluido en los objetivos estratégicos de CODENSA que busca mejorar la gestión de las empresas colaboradoras, en coordinación con el SENA, el programa de certificación de competencias laborales para los trabajadores de empresas colaboradoras en los contratos de operaciones críticas de distribución y comercial.

Las principales iniciativas adelantadas durante 2007 fueron:

- En coordinación con el SENA, se han realizado tres cursos de evaluadores de competencias.
- Se han formado, a la fecha, 110 evaluadores de competencias del nivel profesional y tecnólogo.
- Presencia de evaluadores de competencias en 21 empresas colaboradoras (mínimo dos por compañía).
- Diez empresas colaboradoras desarrollaron el programa en el 2007 para procesos de distribución, comercial y alumbrado público.
- En total, a la fecha, se han realizado 382 certificaciones en 10 titulaciones y 14 normas de competencia laboral.
- Cuatro empresas colaboradoras adelantan su primer proceso de certificación.

Portal, biblioteca

Se implementó un novedoso sistema de información al interior de la Compañía en busca de la gestión del conocimiento, que corresponde al portal de Gestión de Contratos y Aprovisionamientos - GCA, en el cual se encuentra la información de interés para los responsables del control de actividades contratadas por CODENSA.

Mediante la biblioteca virtual de la Unidad de Gestión Contratos – UGC, se ha logrado que los interesados en la gestión de contratos estén actualizados en forma limpia (sin impresión), oportuna (en tiempo real), y con calidad (en versión original), sobre los documentos que normalmente se necesitan para administrar un *outsourcing*.





Gestión laboral a empresas colaboradoras y seguridad industrial

La gestión laboral a empresas colaboradoras permite minimizar los riesgos inherentes a las contrataciones externas.

Con este objetivo, y para facilitar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la materia, se están desarrollando dos programas corporativos:

- COLABORA: proyecto de gestión laboral de compañías contratistas para gestionar contratos de obras y servicios que emplean mano de obra, desde el punto de vista jurídico-laboral y de prevención de riesgos.
- APOLO: modelo corporativo de gestión en seguridad y salud laboral - SSL.

Criterios de selección de proveedores de bienes y servicios

CODENSA cuenta con un manual de contratación propio llamado Procedimiento operativo para la compra y contratación de materiales, equipos, obras y servicios. En él se establecen el conjunto de criterios y procedimientos que regulan la contratación de bienes, servicios, obras, montajes y las demás actuaciones que se requieran para el funcionamiento de la Compañía.

El proceso de contratación busca armonizar los objetivos de economía plazo y calidad, con los de transparencia en la gestión y control interno de la administración.

Se realizó la evaluación de proveedores de materiales, obteniéndose un índice de satisfacción del 79% y se implementaron planes de mejora con los proveedores de bajo desempeño.

PROGRAMA COMPROMETERSE

En línea con la importancia que CODENSA le otorga al tema de responsabilidad social empresarial, a finales del 2007 se suscribió al convenio Compromete RSE liderado por Confecámaras y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), con la intención de promover el desarrollo a largo plazo de las PYMEs colaboradoras de la Compañía. El objetivo de esta iniciativa es potenciar la competitividad y sostenibilidad de las pequeñas y medianas compañías a través de la implementación de prácticas de gestión sostenible (social, ambiental y económica). Inversión: COL\$ 51'013.878.



DESAFÍOS 2008

- Disminuir la accidentalidad laboral de los trabajadores propios y de colaboradores con cero accidentes mortales.
- Consolidar la aplicación y gestión de los indicadores preventivos de accidentalidad en las actividades operativas del negocio.
- Consolidar la gestión del desempeño para incrementar la productividad de las personas.
- Tener esquemas de compensación variable que aseguren la competitividad, equidad y retención.
- Desarrollar modelos (optimizados y estratégicos), para la gestión de los contratos.
- Mejorar la confiabilidad y calidad de la información de las compañías y trabajadores contratistas.
- Implementar programas de evaluación y reconocimiento a la gestión, a la salud, a la innovación y a las mejores prácticas.
- Facilitar y promover los medios de formación y entrenamiento en empleados de las compañías colaboradoras.
- Lograr el reconocimiento o la homologación de las certificaciones de las normas de competencia y sus titulaciones, en los perfiles de cargos definidos en los contratos con nuestras empresas colaboradoras.
- Lograr la homologación por parte del SENA de las titulaciones laborales alcanzadas en el proceso con las empresas, a titulaciones académicas similares para los casos en que se requieran.
- Establecer en conjunto con el SENA, programas específicos de capacitación por empresa o grupos de empresas, para alcanzar las certificaciones laborales y las titulaciones académicas necesarias.
- A mediano plazo alcanzar titulaciones laborales para el 100% de los trabajadores de las empresas colaboradoras, objeto del programa.
- En coordinación con el SENA, hacer oferta educativa en las titulaciones laborales más significativas para el negocio, que garantice nueva mano de obra competente en el futuro inmediato.





04 Nuestros clientes

COMPROMISO CON LA CALIDAD DEL SERVICIO

Nuestros clientes

COMPROMISO CON LA CALIDAD DEL SERVICIO

La vocación de CODENSA es prestar un servicio de excelencia a sus clientes y su compromiso para con ellos es la búsqueda permanente de la calidad, seguridad y fiabilidad del mismo.

POLÍTICA DE CALIDAD

CODENSA, como compañía distribuidora y comercializadora de energía y de servicios relacionados, está comprometida en brindar a sus clientes productos y servicios de calidad que satisfagan sus necesidades de acuerdo con el segmento de mercado, estableciendo objetivos y acciones encaminadas al mejoramiento continuo, garantizando la disposición de recursos, el desarrollo y bienestar de sus trabajadores, y la rentabilidad para sus accionistas, en su propósito de ser reconocida como compañía líder.

INTERPRETACIÓN DE LA POLÍTICA

CODENSA está comprometida.

Compromiso de la alta dirección y de todas las personas de la organización, en particular aquellas que ejecutan actividades que tienen que ver con la satisfacción de los requisitos del cliente.

Productos y servicios de calidad.

Los productos y servicios están conformes con los requisitos especificados por el cliente.

Satisfagan sus necesidades.

Que los productos o servicios suministrados atiendan el uso previsto por parte del cliente.

Mejoramiento continuo:

1ra. Fase. Reducir las no conformidades o desviaciones frente a los requisitos del cliente.

2da. Fase. Mayores niveles de satisfacción del cliente.

Disposición de recursos.

Provisión de recursos financieros, tecnológicos y humanos apropiados y suficientes.

Compañía líder.

En el sector de servicios públicos y servicios relacionados.

ALIANZAS PARA ASEGURAR LA CALIDAD

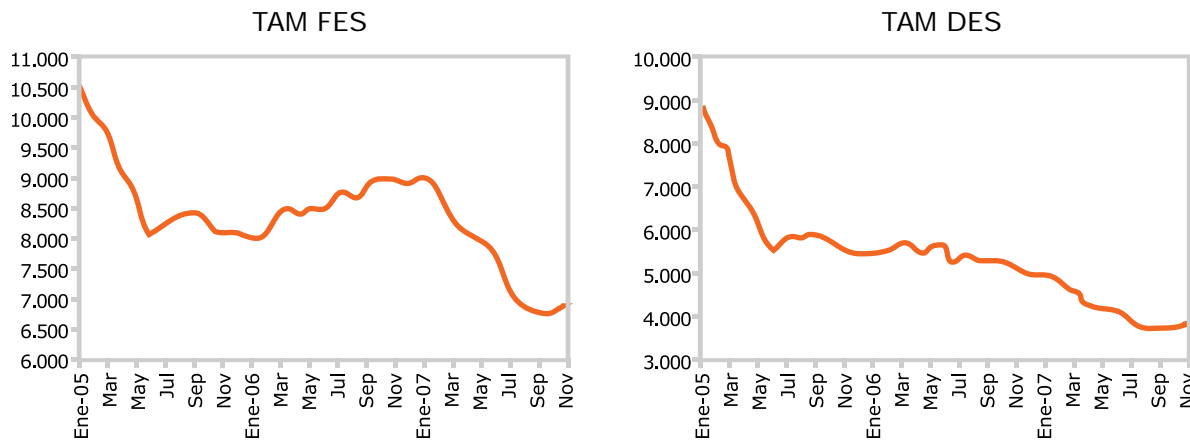
En la actualidad CODENSA cuenta con el apoyo de expertos como el *Horus Consulting Group* y el Instituto Latinoamericano de Calidad – INLAC. Los dos brindan apoyo metodológico y contribuyen con la vigilancia tecnológica en cuanto a nuevas metodologías de gestión a nivel mundial y actualizaciones de las normas ISO para la calidad.

Adicionalmente, se está tramitando la inscripción al ICONTEC, lo que nos permitirá contar con información de primera mano en cuanto a cursos, congresos, publicaciones y actualizaciones de las normas técnicas colombianas y participación activa en los comités. Esta sería la primera comunidad de calidad a la cual perteneceríamos formalmente.

CALIDAD DEL SERVICIO

Evolución de índices de calidad

Los principales índices de calidad de suministro de energía, FES (frecuencia acumulada de interrupción por período), y DES (duración acumulada de interrupción en horas por período), han mantenido la tendencia a disminuir. El Centro de Control ha permitido la supervisión constante de la red y por tanto la atención rápida y eficaz de cualquier tipo de fallas. Hoy, nuestros clientes tienen menos y más cortas interrupciones.



Evolución de calidad de servicio en el período de diciembre de 2005 a diciembre de 2007 en Cundinamarca

El TAM¹ FES pasó de 10.521 veces en enero de 2005 a 6.942 veces en diciembre de 2007, con una reducción de 44%, mientras que el TAM DES pasó de 8.880 horas en enero de 2005 a 3.902 horas en diciembre de 2007, con una reducción del 66%.

¹ Tiempo Anual Medio

Gestión en reducción de pérdidas de energía

En el 2007 la gestión para el control de las pérdidas de energía continuó enfocada en la incorporación de nuevas tecnologías y técnicas para la identificación de las mismas, así como en el fortalecimiento de una relación Cliente–Compañía basada en el conocimiento técnico y la transparencia de las acciones emprendidas, alcanzando un resultado en este indicador a fin de año de 8,72%.

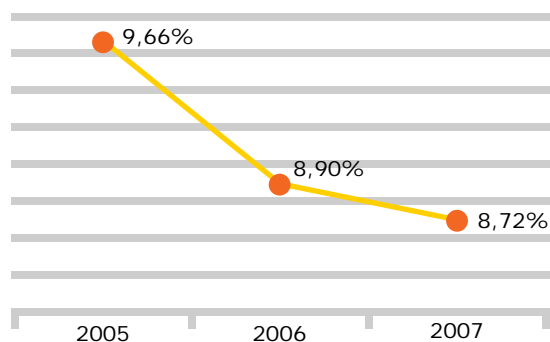
Durante el 2007 fue ampliado el Certificado de Gestión de Calidad de la Compañía incluyendo el proceso de gestión de pérdidas para Bogotá, Sabana y Cundinamarca, hecho que evidencia los resultados del compromiso adquirido con la calidad en el servicio.

Teniendo en cuenta lo anterior, y con el objetivo de alcanzar la meta de pérdidas de energía fijada para el año 2007, se establecieron cuatro frentes de acción a partir de los cuales se determinaron las acciones a ser ejecutadas.

A continuación se mencionan estos frentes de acción y los resultados alcanzados a partir de los mismos:

1. Focalización de zonas con pérdidas: en el 2007 se llevó a cabo la instalación de 20.560 macromedidores, alcanzando un cubrimiento del 61% de los clientes. Adicionalmente, se realizó la identificación de 388 zonas con altas pérdidas de energía.
2. Detección y corrección de subregistros: se realizaron 132.000 inspecciones de hurto, permitiéndole a la Compañía detectar 6.900 subregistros y asegurar un seguimiento constante a la labor de control de hurto de energía.
3. Implementación de medidas técnicas: como principal medida técnica implementada durante el año se destacó la instalación de 848 medidores bicuerpo y la realización de 4.058 adecuaciones a clientes en donde se incluyeron medidas técnicas tales como mantas termoencogibles, cambios de cajas de derivación, redes antifraude y normalización de instalaciones eléctricas.
4. Gestión de consumos no registrados: en el 2007 se gestionaron 11.390 expedientes por un valor cercano a los COL\$ 6.000 millones.

Evolución índice de pérdidas



Programas de calidad del servicio

Obedeciendo a la política de mejoramiento continuo en la calidad del servicio y a la búsqueda de la excelencia operacional, y en cumplimiento de las exigencias regulatorias, CODENSA ha puesto en marcha las siguientes iniciativas:

- Desarrollo del sistema integrado de monitoreo y reporte de indicadores de calidad de potencia. Lo que ha implicado llevar a cabo el proceso de adquisición y montaje de los equipos registradores de calidad de potencia - ERCPs - para el 100% de las barras de las subestaciones de alta tensión - A/T, y media tensión - M/T. Dentro de los principales beneficios de este proyecto se pueden señalar el mejoramiento continuo de la calidad del producto ofrecido a nuestros clientes y el establecimiento de acciones de mitigación frente a la problemática de calidad de potencia.
- Implementación de telecontrol y telegestión de reconectores en la red de media tensión, que permitirá mejorar la calidad del servicio prestado a los clientes, como se observa en la mejora de los índices DES y FES.

ALUMBRADO PÚBLICO

- Recertificación del sistema de gestión de calidad de alumbrado público en el mes de junio de 2007, con cero (0) no conformidades e implantación de mejoras a los procedimientos establecidos.
- Culminación del proyecto de modernización de alumbrado público del Distrito Capital, cambiando más de 148.000 luminarias de Mercurio por Sodio, lo que representa un menor consumo de energía, mayor luminosidad y una repercusión favorable en el medio ambiente.
- Disminución en los tiempos de atención a solicitudes de mantenimiento de alumbrado público en el Distrito Capital, durante el último trimestre del año 2007 a 18 horas promedio, partiendo de 32 horas promedio en el año inmediatamente anterior.

SISTEMA EPIC@



- Sistema que, además de facilitar, fortalecer y potenciar en mayor proporción el crecimiento y la estrategia del negocio comercial en el mediano y largo plazo, busca apalancar el crecimiento de nuevas fuentes de ingreso a través de un cambio en el reconocimiento y la estructuración de las fuentes de recursos.
- Herramienta que potenciará la gestión de más de 1.200 usuarios del sistema para lo cual se contará con la programación de 30.000 horas de capacitación.

Principales características de este sistema:

- Plataforma moderna y funcional en ambiente *Web*.
- Integración de diferentes soluciones informáticas en una sola plataforma.
- Optimización funcional del sistema para mejorar y crear nuevas aplicaciones con respecto a la plataforma anterior, recopilando la experiencia del negocio en una sola herramienta.
- Incorpora un nuevo modelo de información que le permitirá a la Compañía crecer y mejorar la gestión sobre nuevas líneas de negocio.
- Permite la integración con herramientas personales (*Word, Excel, PDF, Outlook*).
- Navegación interactiva, fácil acceso, uso y mantenimiento.

PLAN DE INVERSIONES Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA ELÉCTRICO

Durante el 2007 se ejecutaron obras de inversión en redes por COL\$ 171.020 millones, contribuyendo notoriamente a la confiabilidad del Sistema de Distribución de Bogotá, Cundinamarca y el Sistema Interconectado Nacional, lo cual permitió atender los polos de crecimiento de la demanda y mejorar los indicadores de calidad del servicio.

Obras realizadas durante el 2007

- Se construyeron 1.578 proyectos de nuevos suministros por un valor de COL\$ 52.852 millones para atender la demanda de energía de 69.970 clientes industriales, comerciales y residenciales del área de Bogotá y Cundinamarca, para un consumo esperado de 471 GWh.
- Se puso en operación la Subestación Bacatá de 500/115kV con una capacidad instalada de 450MVA y cinco circuitos de 115kV con longitud de 41 km. Este proyecto permite el aumento de la capacidad de importación de energía desde el Sistema de Transmisión Nacional para atender la nueva demanda en Bogotá y Cundinamarca. La inversión realizada en 2007 fue de COL\$ 15.990 millones.
- Para atender el crecimiento de la demanda y mejorar la calidad del servicio en el sector financiero de la zona nororiental de Bogotá, se remodelaron 24 km de red de media tensión, con una inversión de COL\$ 7.167 millones.
- En las subestaciones Muña y Aranjuez - Chicalá se adelantaron obras para aumentar la capacidad en 106MVA y mejorar la confiabilidad del sistema de 11,4kV, con una inversión de COL\$ 10.932 millones. Adicionalmente, en la red de media tensión se construyeron tres circuitos nuevos y se remodelaron 37 km.
- Para atender la nueva demanda industrial y comercial de la zona occidental de Bogotá, se ejecutó en un 97% la ampliación de capacidad en 35MVA en la subestación noroeste 115/34,5kV, con una inversión total de COL\$ 3.423 millones.
- Para fortalecer la operación y mejorar la calidad del servicio del sistema de 34,5kV en la zona occidental de Bogotá, se energizó un módulo de línea 34,5kV en la subestación Fontibón La Paz, se construyeron 3,5 km de red y se remodelaron 14 km. de red, con una inversión total de COL\$ 3.489 millones.
- Para mejorar la confiabilidad en la zona centro de Bogotá, se remodelaron 12,6 km y se construyeron 5,2 km de red de media tensión. La inversión total durante el 2007 fue de COL\$ 5.418 millones.
- Se inició la normalización de la infraestructura del sistema de alta y media tensión para ofrecer condiciones técnicas confiables y seguras, que permitirán mejorar sustancialmente la calidad del servicio de energía eléctrica, y disminuir los riesgos al personal de operación y mantenimiento.
- En Cundinamarca, para mejorar la calidad de servicio de las redes de distribución de media tensión, se invirtieron COL\$ 3.172,8 millones en el cambio de 2.039 estructuras de madera que se encontraban deterioradas. Para mejorar la calidad de servicio de las redes de distribución de baja tensión, se invirtieron COL\$ 5.245,4 millones en el cambio de 5.045 estructuras de madera que se encontraban deterioradas.
- Se construyó el primer tramo de red compacta en doble circuito 34,5KV/13,2KV para el mejoramiento de la calidad de energía y la optimización del gasto por podas en el circuito Albán.
- Se hizo el cambio de mercurio a sodio en luminarias del alumbrado público.

REDISEÑO DE PROCESOS

Esta metodología se fundamenta en ver los procesos como redes de compromiso mediante las cuales la Compañía cumple rigurosamente las promesas que hace a sus clientes. La metodología de rediseño se ha implementado en los procesos de nuevos suministros y atención de emergencias.

Nuevos suministros

Durante el 2007 los esfuerzos conjuntos de las Gerencias de Distribución y Comercial se enfocaron en la consolidación del proceso de nuevos suministros rediseñado, lo cual incluyó la revisión de los roles involucrados, el refuerzo de la capacitación del equipo de trabajo para mejorar el relacionamiento con los usuarios, la reasignación de tareas y la coordinación permanente entre las áreas de CODENSA constructores y obras de media tensión.

Productos ofrecidos

Las condiciones de servicio son el requisito para la vinculación de los nuevos clientes.

- Se entregan en máximo siete días hábiles, y la respuesta contiene el punto de conexión a la red y todos los requisitos que el cliente debe acreditar para ejecutar sus obras.

- Se ofrece servicio de diseño y asesoría para el diseño de cualquier obra en Bogotá y municipios de la Sabana.

- Se realizan obras en 35 días promedio contados a partir de la fecha de aceptación de la obra realizada por el cliente, con los mejores estándares de calidad.

- Se dan las especificaciones técnicas para proyectos en un plazo máximo de 15 días hábiles después de la radicación de los documentos de solicitud.

- Se otorgan las curvas de calibración de equipos de protección máximo 15 días después de radicada la comunicación de solicitud.

- Se entregan certificaciones de disponibilidad máximo en diez días hábiles después de la solicitud.

Resultados

- Mejoras significativas en los tiempos de respuesta de 4.725 solicitudes de factibilidad.

- Revisión de 1.044 diseños de obras eléctricas.

- Gestión de 831 obras dentro de los plazos acordados con los clientes, lo cual aportó a la Compañía la vinculación de 54.000 nuevos

clientes en Bogotá y los 12 municipios de la Sabana.

- Implementación del sistema de gestión de solicitudes de servicio para lograr mayor agilidad, seguridad y calidad de las respuestas a las condiciones de servicio para todos los clientes.

Atención de emergencias

El procedimiento de atención de emergencias dirigido a los clientes de la Compañía ha soportado un proceso de mejora continua mediante su rediseño desde el año 2005. En el año 2007, con el inicio de la implementación del nuevo modelo de negocio y el proyecto de Gestión Móvil de Incidencias – GMI, se lograron reducciones importantes en los tiempos medios de atención de emergencias.

El nuevo modelo ha logrado atender diligentemente al cliente al fortalecer la promesa de un servicio que satisface sus expectativas, para así cambiar su percepción de molestia por una de fidelización hacia la Compañía. El proceso se ha orientado a conocer a nuestros clientes y sus opiniones sobre el servicio, establecer una comunicación activa con ellos, brindarles información adecuada para que tomen decisiones, atenderlos oportunamente y con calidad, y la generación de nuevos negocios.

Tiempos promedio de atención

El 2005 cerró con un tiempo de 4:42 (4 horas y 42 minutos), para el mes de diciembre. En el 2006 llegaron a presentarse tiempos promedio de atención de 6:07 en el mes de mayo y 5:20 en agosto, y el mejor tiempo promedio de atención en el mes de septiembre: 1:56. En promedio, el año 2007 cerró en 3:07 como tiempo promedio de atención.

En la zona rural se logró una reducción del tiempo medio de atención de emergencias de nueve horas a seis horas y doce minutos.

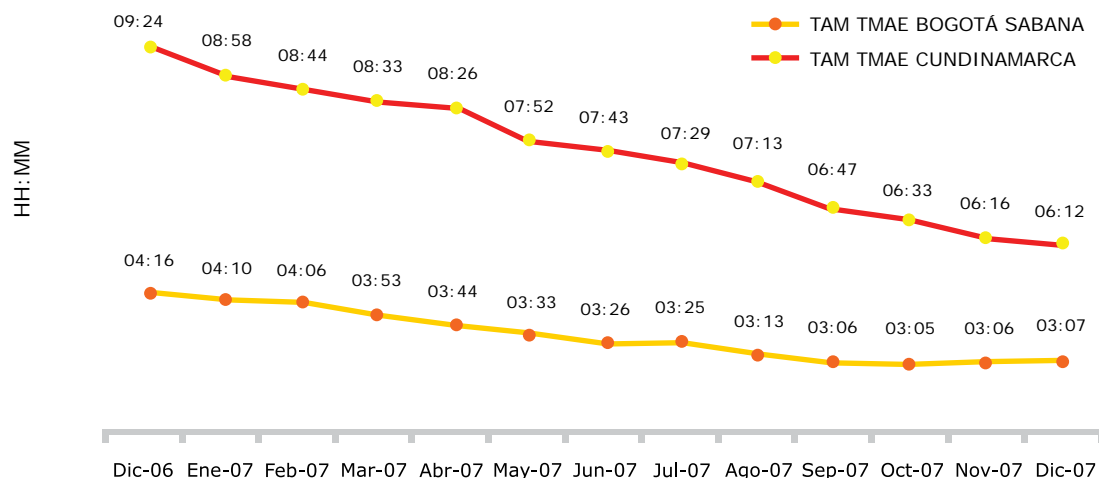
Suspensión, corte y reconexión

Teniendo en cuenta que el tiempo de reconexión es considerado un fuerte inductor de la satisfacción general del cliente sobre el servicio de energía, durante el 2007 se desarrollaron las siguientes iniciativas:

- Diseño de un plan de acción encaminado a alcanzar mejoras en el proceso, minimizando los riesgos generados en la operación.
- Puesta en marcha de un nuevo esquema operativo de suspensión, corte y reconexión.
- Consolidación y potencialización del sistema de agendamiento de clientes.

- Implementación del programa de prórrogas de suspensión, que consiste en la ampliación de la fecha de vencimiento de la factura a clientes que han demostrado tener un buen comportamiento de pago a través del tiempo.
- Como resultado, durante el 2007 se logró un porcentaje de reconexión de clientes masivos de 100,62% versus un resultado de 97,92% en 2006.
- Del total de clientes reconectados, el 73,69% recibió la reanudación del servicio en un tiempo inferior a seis horas, el 89,84% en menos de diez horas y el 98,40% en menos de 24 horas.

TAM tiempos medios de atención de emergencias BT



Proyecto ADN

CODENSA, durante sus más de diez años de operación, ha venido realizando esfuerzos en la optimización de sus procesos operativos en la disminución de errores durante la ejecución de actividades, en la automatización de actividades manuales y en la definición de mecanismos que le permitan medir, gestionar y mejorar sus procesos.

Debido a la evolución y el crecimiento de la Compañía, para el año 2007 surgieron necesidades adicionales y se empezaron a formular algunos cuestionamientos asociados al cumplimiento de la propuesta de valor al cliente desde el punto de vista de los procesos operativos del negocio. Buscando garantizar que la Compañía cuente con los mecanismos adecuados

Modelo de gestión de la cartera de energía eléctrica y negocios complementarios

Durante el 2007, CODENSA continuó registrando una de las carteras más sanas del sector con un índice de morosidad de 52,51%, hecho que ha sido posible gracias a la implementación de un ciclo de cobranza que incluye desde acciones preventivas y educativas hasta acciones correctivas. Como acciones preventivas, durante el 2007 se emitieron 658 mil cartas de recordación de pago para informar a los clientes sobre la proximidad en el vencimiento de la factura. De la misma forma, se beneficiaron más de 123 mil clientes con la ampliación de su fecha de pago y se llevaron a

para lograr que se cumpla lo que efectivamente se constituyó como un compromiso, se desarrolló la Metodología de Análisis de Casos de Negocio (ADN). Ésta evalúa el cumplimiento de la propuesta de valor a partir del análisis operativo del proceso, mediante la identificación y el análisis de las actividades denominadas críticas.

Con el desarrollo de este proyecto se evaluó, en el 2007, el cumplimiento de la propuesta de valor por parte de dos líneas de negocio y se establecieron planes de acción que permitieran asegurar la calidad y el cumplimiento de las actividades identificadas dentro de la cadena del proceso.

cabo campañas como “Sáquele jugo a la factura” y las “Caravanas de la energía CODENSA”.

Las acciones de tipo correctivo fueron orientadas con la idea de ocasionar el mínimo impacto en la relación Cliente - Empresa, ofreciendo oportunidades para llegar a acuerdos de pago, aumentando los niveles de convenios, reduciendo los tiempos de reconexión, y aumentando la efectividad de los procesos de cobranza jurídica y prejurídica.

Para soportar el ciclo de cobranza mencionado anteriormente se cuenta actualmente con más de 3.700 puntos de recaudo con horarios de atención flexibles. Entre estos, se encuentran entidades bancarias, Almacenes Carrefour, centros de atención propios, canales electrónicos, puntos de venta Baloto y toda la red CADE, creada en conjunto con el Distrito y las otras empresas de servicios públicos de Bogotá.

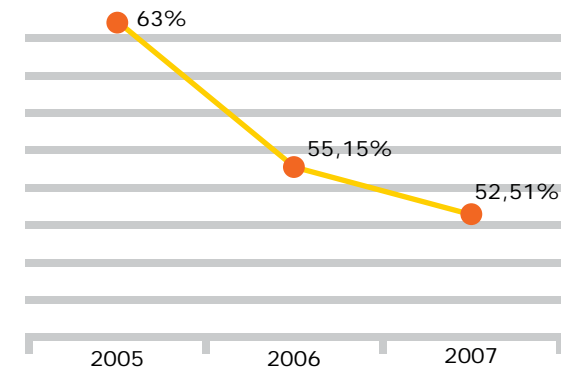
Índice de morosidad de 52,51% en 2007

Una de las metas planteadas desde el comienzo de la capitalización fue reducir la cartera morosa y mejorar el recaudo, para garantizar la completa y rápida recuperación de los valores facturados por la Compañía y asegurar la viabilidad del negocio.

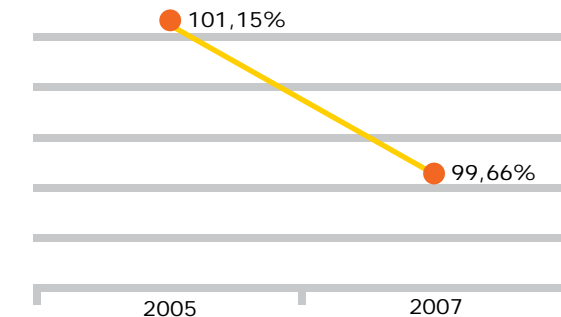
Entre el 2003 y el 2007 se observó una reducción de más de 20 puntos porcentuales en el índice

de morosidad. El índice de recaudo, por su parte, presentó a cierre del 2007 una variación positiva de 0,94% en comparación con el año anterior, alcanzando un resultado de 100,60% versus 99,66% a cierre del 2006.

Índice de morosidad



Índice de recaudo TAM (Tiempo Anual Medio)



EFFECTIVIDAD DE LA FACTURACIÓN

En el año 2007 el proceso de facturación continuó caracterizándose por el mantenimiento y mejoramiento de sus niveles de calidad, consiguiendo la renovación de la certificación ISO 9001 en septiembre y la incorporación del proceso de peajes al Sistema de Gestión de Calidad.

En adición a lo anterior, y considerando el crecimiento de los negocios complementarios, el área de facturación realizó un importante esfuerzo para convertirse en soporte de solución para el portafolio de productos y servicios ofrecidos por la Compañía, centralizando la operación e infraestructura de CODENSA Hogar, y afianzando la transversalidad del proceso. Los planes de acción fijados durante el año estuvieron dirigidos, entre otros aspectos, a la potenciación de la infraestructura de reparto y a la implementación de documentos anexos – insertos a la factura – de carácter informativo sobre los diferentes productos y servicios ofrecidos por CODENSA.

CONSOLIDACIÓN DE LA EXCELENCIA OPERACIONAL EN NUEVOS SUMINISTROS DE ENERGÍA ELÉCTRICA – NNSS

El equipo de nuevos suministros conecta nuevos clientes a la red de energía eléctrica de CODENSA y ha enfocado sus esfuerzos en lograr un cambio de visión del proceso y consolidar la excelencia operacional como premisa principal del mismo. Los planes de acción establecidos durante el 2007 giraron en torno a la centralización y consolidación de las actividades de conexión, y al establecimiento de nuevos contratos de operación.

- 37.486 atenciones programadas en terreno, entre las cuales se conectaron a la red de distribución de energía 13.958 nuevos clientes.
- Las nuevas conexiones del segmento de clientes constructores ascendieron a 46.739.
- El 89% de las solicitudes de los clientes fueron atendidas en un plazo inferior a tres días hábiles y el 97%, antes de cinco días.
- Entrevista telefónica de satisfacción sobre el 63% de las solicitudes atendidas. Calificación por parte del cliente entre excelente y bueno para el 93% de las atenciones ejecutadas en terreno.

La medición antes del 2007 era diferente, razón por la cuál las cifras presentadas no son comparables con años anteriores.

SERVICIO AL CLIENTE

Durante el 2007, el modelo de servicio al cliente continuó su etapa de consolidación, enfocándose principalmente en la mejora constante de la calidad del proceso y la optimización del mismo. Las acciones se dirigieron al aseguramiento de la información generada por los canales de atención, a la documentación y estandarización de los procesos, al establecimiento de indicadores de medición acordes con la evolución de los canales, y a la determinación e implantación de los mecanismos adecuados para efectuar retroalimentación a clientes sobre los casos efectivamente cerrados.

Durante el 2007 se desarrollaron también proyectos e investigaciones orientadas a la estandarización de atenciones, modelamientos y dimensionamiento de operaciones, y diseño y estructuración de nuevos esquemas de atención para procesos técnicos y comerciales.

Canales de atención

Fonoservicio

Es la línea telefónica única de atención al cliente en la que se pueden realizar consultas comerciales como procedimientos, facturación, daños en el medidor, autolectura, consumos, facturaciones anteriores y toda clase de solicitudes. Adicionalmente, los clientes pueden consultar información sobre las fallas del servicio eléctrico y alumbrado público, y hacer denuncias.

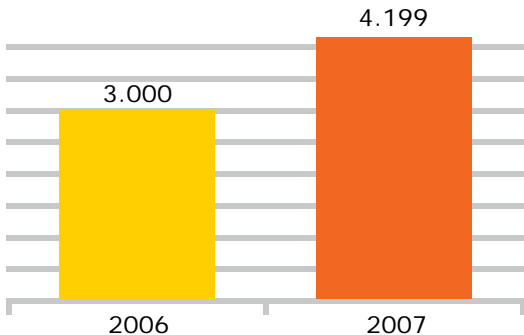
FONOSERVICIO	115
FONOSERVICIO CUNDINAMARCA	01-800-0912115

Atención personalizada

CODENSA cuenta con 18 sedes de atención entre CADEs, multiservicios y centros de servicio, ubicadas en Bogotá y algunos municipios de Cundinamarca. En Bogotá, dispone de once sedes en sectores estratégicos como Galerías, San Diego, Bosa - Despensa, Suba, Suba - Rincón, Venecia, Kennedy, Santa Librada, Restrepo, Calle 80 y Avenida 68.

Igualmente, en Cundinamarca cuenta con sedes de atención en los municipios de La Palma, La Vega, Zipaquirá, Chía, Madrid, Mesitas del Colegio, Fusagasugá, Suesca, Villeta y Ubaté.

Red de puntos de pago
Bogotá y Cundinamarca



Los clientes de Bogotá y Cundinamarca cuentan con una red de puntos de pago en todas sus zonas de servicio que, junto con los medios electrónicos, ascendieron en el 2006 a más de 3.000 y en el 2007 la cifra de puntos de pago de CODENSA ascendió a más de 3.700 puntos.

Autoconsultas

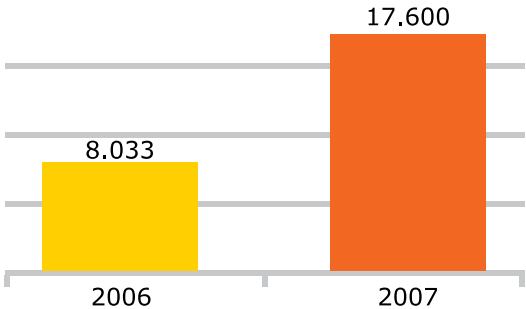
Las autoconsultas son un sistema que implementó la Compañía para agilizar los trámites recurrentes para sus clientes en las sedes de atención personal.

En autoconsultas, los clientes de la Compañía pueden obtener duplicados, realizar simulaciones de créditos, consultar el estado de su cuenta de energía y de sus convenios realizados con CODENSA Hogar, así como consultar e imprimir información de interés como direcciones y horarios de las sedes de atención, los puntos de pago y trámites, entre otros.

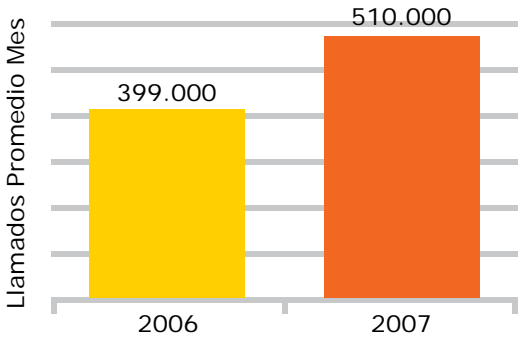
Página Web

La página Web de la Compañía es otro canal importante de contacto con nuestros clientes. A través de ella nuestros clientes no sólo pueden consultar información importante sobre CODENSA, sino que pueden realizar contactos personalizados para resolver dudas puntuales, consultar sus últimas facturas de energía e inscribirse a notificaciones y recordatorios sobre las fechas de expedición y pago de sus facturas.

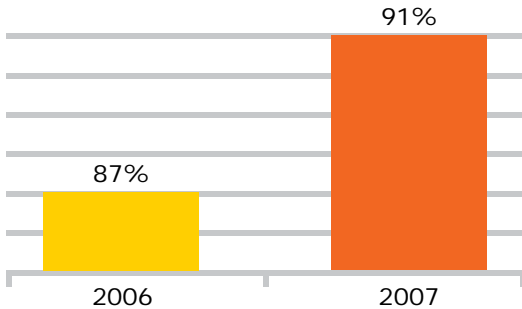
Casos atendidos página Web



Servicio de fonoservicio

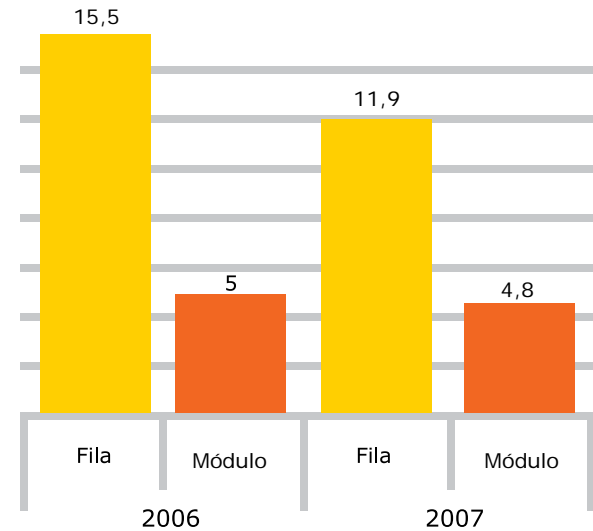


Nivel de servicio atención telefónica



- En el 2007 se realizaron más de 510.000 contactos promedio mes a través de los principales canales de atención como fonoservicio, atención personal, autoconsultas y la página *Web*.
- El nivel de servicio en atención telefónica, indicador operacional que registra las llamadas contestadas antes de 20 segundos, fue del 91% para el año 2007, registrando un crecimiento porcentual de 4% versus los resultados alcanzados en el 2006, año en el cual se alcanzó un nivel de atención telefónica del 87%.
- En las oficinas comerciales se logró una reducción de 19% en los tiempos de atención en fila y módulo respecto a 2006.
- A través de la página *Web* se atendieron 17.600 casos año para un promedio mensual de 1.460. Esta misma cifra fue del orden de 8.033 casos para el año anterior.
- En lo que respecta a casos cerrados en segundo contacto, se logró un resultado de 91% de solicitudes efectivamente cerradas en un plazo inferior a 15 días. Para el año 2006 este indicador registró niveles de 83,5%.

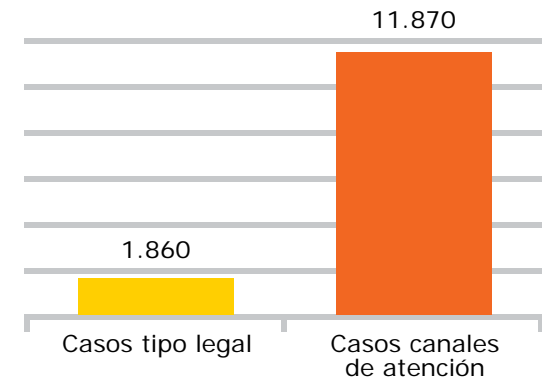
Tiempo de atención



Soporte de operaciones

Durante el año 2007 se recibieron en promedio 13.730 casos mensuales, de los cuales 1.860 correspondieron a casos de tipo legal y 11.870 a casos recibidos a través de los canales de atención. El 91% de estos casos se solucionó en un término igual o inferior a 15 días.

Soporte de operaciones



SISTEMA DE MONITOREO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Encuesta CIER

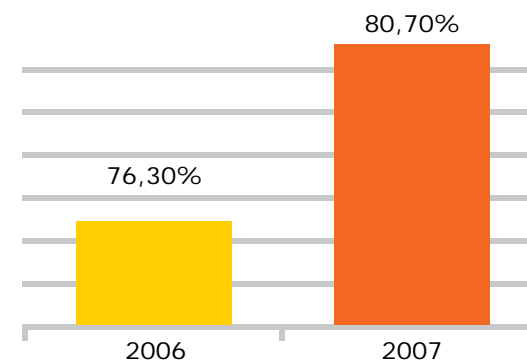
En el último trimestre del 2007 se entregaron los resultados oficiales de la encuesta CIER de Satisfacción del Cliente Residencial Urbano, realizada junto a los clientes residenciales urbanos de 27 distribuidoras asociadas y una invitada (EDELNOR), en nueve países de Suramérica y dos países de Centroamérica.

CODENSA logró un Índice de Satisfacción del Cliente con la Calidad Percibida – ISCAL del **80,7%**. Éste es el resultado de la ponderación entre el total de clientes satisfechos y muy satisfechos con cada atributo de valor, y la importancia relativa de cada uno de los atributos en el total global, superando la barrera del 80% y logrando el objetivo de 78,2% planteado para el año.

El indicador de calidad ISCAL subió cerca de un **4,40%** reflejando el mejoramiento global de la totalidad de los atributos evaluados.

CODENSA se ubicó en el puesto 11 del ranking CIER, en cuadrante superior de desempeño a nivel regional, sobrepasando por primera vez a compañías como EPM y llevándose el liderazgo de las compañías del Grupo Endesa en la región.

CODENSA - ISCAL



Resumen por áreas de calidad del estudio

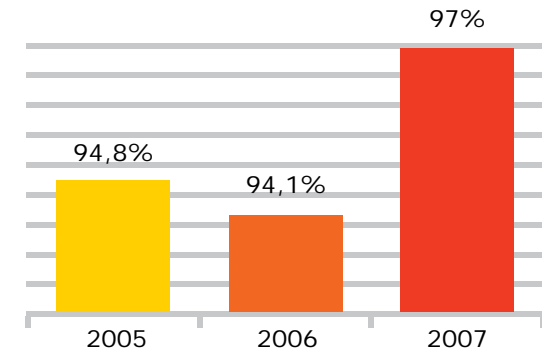
Áreas	2005	2006	2007
Suministro de energía: CODENSA ha perdido posición relativa frente a las compañías de la región que año tras año han mejorado la calidad del suministro.	79,1%	84,9%	84,2%
Información y comunicación: el desempeño global de esta área de calidad mejoró, aunque todavía hay algunos atributos con bajos resultados que se deben optimizar para los próximos años. El resultado del área, logró ubicar a CODENSA dentro de los diez mejores resultados por área de calidad.	64,0%	63,4%	69,7%
Factura de energía: esta es el área con mejores resultados. Este desempeño refleja el mejoramiento continuo y sostenido del área durante las cuatro pasadas mediciones; y aporta en gran medida al buen desempeño de la calidad global. Adicionalmente mejoró la posición relativa frente a las compañías de la región, y uno de los atributos logró estar dentro de los cinco mejores resultados del área de calidad.	77,3%	83,9%	86,8%
Atención al cliente: se nota un resultado significativamente superior y positivo del área de calidad. Se proyecta como una de las palancas claves para el logro de las aspiraciones estratégicas.	72,3%	72,1%	79,1%
Imagen: la mejora del área le permitió a CODENSA ubicarse dentro de los mejores diez resultados por área de calidad.	78,9%	74,7%	80,8%

Los puntajes obtenidos en la encuesta CIER reafirman el trabajo continuo de CODENSA para consolidarse como la compañía que ofrece el mejor servicio del sector eléctrico de Colombia.

Satisfacción del cliente empresarial

Resultados a partir de la evaluación del servicio, a través de entrevista telefónica de satisfacción.

Satisfacción del cliente



Defensor del cliente

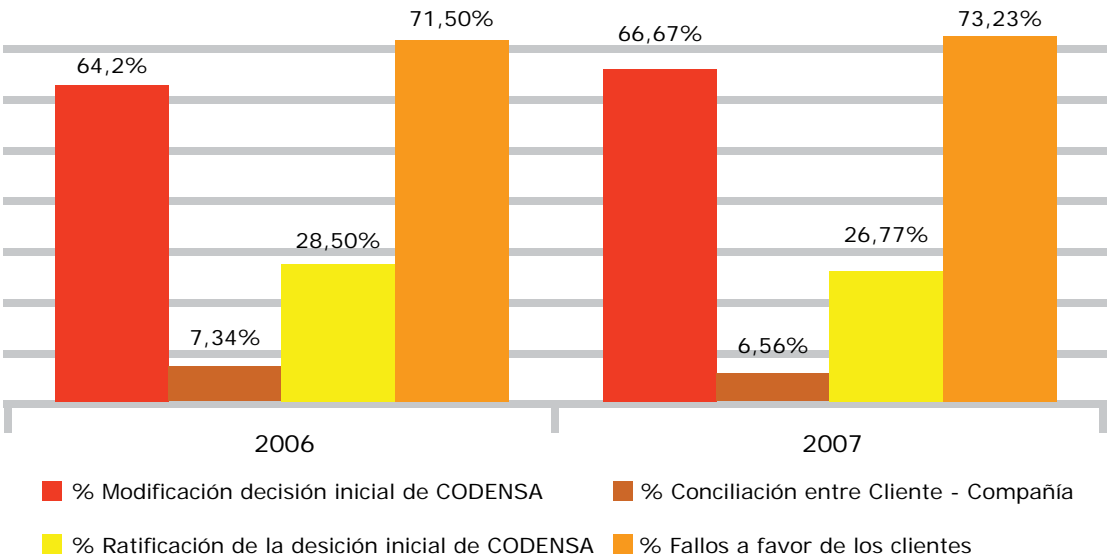
La Oficina del Defensor del Cliente en CODENSA nació el 24 de julio de 2001 dentro del marco de nuestro compromiso con el buen gobierno y el comportamiento ético de la Compañía, buscando el equilibrio contractual y constituirse en una instancia autoregulatoria que solucione conflictos contractuales en sedes de la Empresa. De esta manera, se ofrece una clara alternativa a la vía judicial, administrativa o arbitral. La labor del Defensor del Cliente contribuye a mejorar día a día la calidad del servicio, los procesos internos, las relaciones interinstitucionales y las relaciones con la comunidad.

El Defensor actúa en forma independiente como mediador en la solución de conflictos Cliente - Empresa, surgidos en desarrollo del contrato de prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica y negocios conexos, procurando que las posibles diferencias se solucionen de forma ágil, evitando al Cliente y a la Empresa procesos administrativos y/o judiciales por estas controversias.

La gestión realizada por la Oficina del Defensor del Cliente es benéfica tanto para los Clientes como para CODENSA:

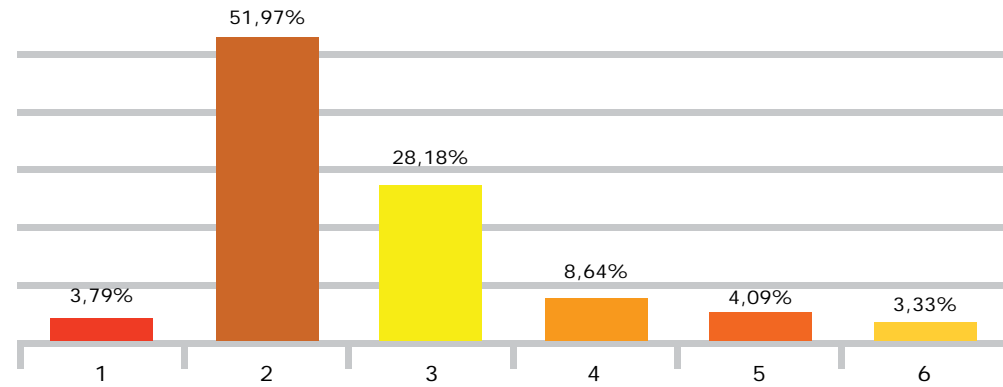
- Facilita la conciliación con los clientes en casos que están pendientes de solución de recursos ante la autoridad administrativa, o en procesos litigiosos o arbitrales.
- Ayuda a mejorar la calidad de servicio que se ofrece a los clientes.
- Constituye una última instancia interna para resolver conflictos con los clientes.
- Contribuye al aumento de la confianza de los clientes en la Empresa.
- Genera pedagogía de doble vía para las partes.
- Mejora relaciones interinstitucionales, de gobierno, con la comunidad y con los clientes organizados.

Casos defensor del cliente



- El 73,23% de los casos fue resuelto de manera favorable para el cliente o bien permitió establecer una fórmula de arreglo comercial aceptable para ambas partes. Esto implicó una revisión detallada de los procesos que motivaron los reclamos para establecer medidas de mejora o rediseño de los procesos, en búsqueda de la excelencia operacional en la prestación del servicio.
- El tiempo promedio de solución es de diez días.

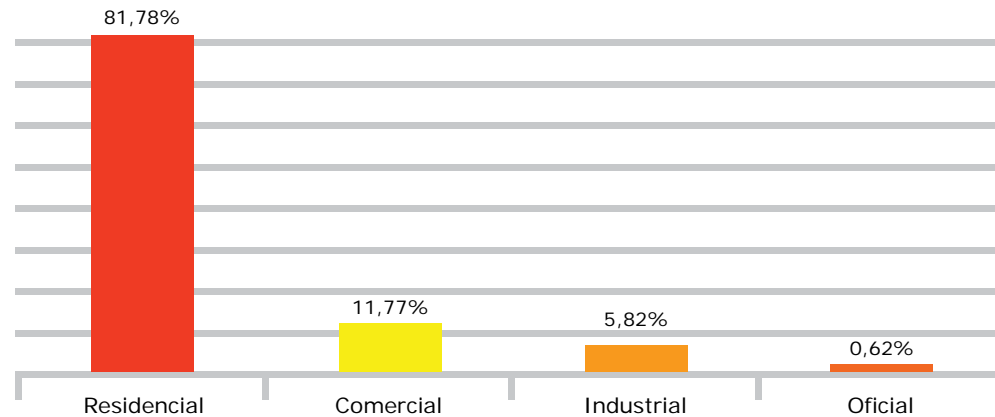
Estrato socioeconómico clientes residenciales



Quiénes acuden al defensor del cliente

El 83,94% de los clientes residenciales que acuden al Defensor del Cliente se encuentran concentrados en los estratos 1, 2 y 3.

Tipo de cliente



PROGRAMA DE ATENCIÓN INTEGRAL MÓVIL CUNDINAMARCA

MAYOR ACERCAMIENTO AL SECTOR RURAL

“Una solución a la atención de los clientes en los municipios, acorde a la cultura e idiosincrasia de las comunidades.”

CODENSA puso en marcha desde febrero del 2007 el Programa de Atención Integral Móvil para los clientes rurales de Cundinamarca, como una solución a los problemas de contacto entre la Compañía y sus 175.000 clientes rurales, ubicados en un 72% en las veredas de 86 municipios, en un área de 15.000 km cuadrados.

El Programa de Atención Integral Móvil para los municipios de Cundinamarca consiste en llevar atención comercial y gestión social a los municipios dos veces al mes, a través de visitas hechas por Asesores Integrales Regionales, especializados en atender tanto los requerimientos de los clientes y las comunidades con relación a la prestación del servicio de energía eléctrica, como las inquietudes de alcaldes, personeros, líderes de opinión y funcionarios de las administraciones municipales.

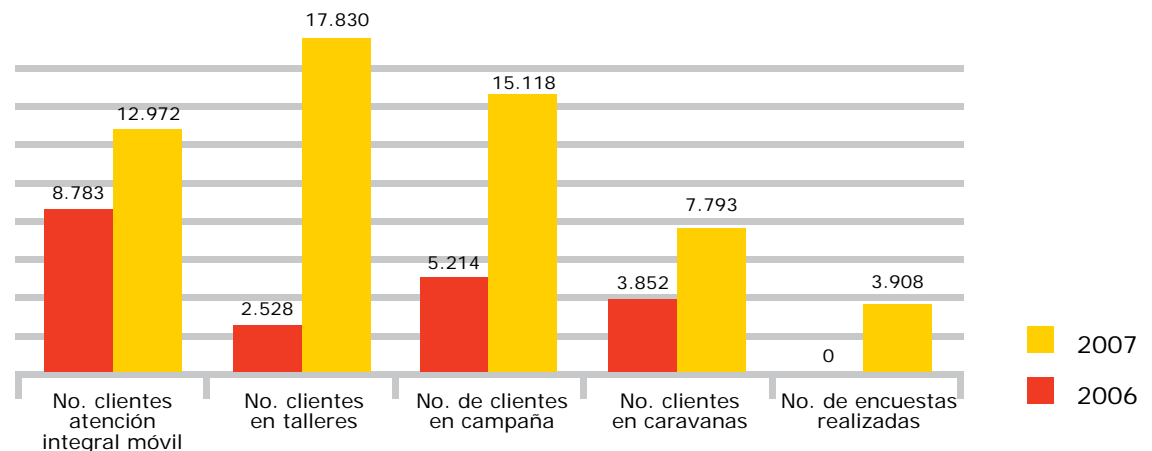
Los asesores fueron capacitados en temas como: resolución de conflictos, negociación, manejo de comunidades, manejo de grupos, habilidades de

comunicación y organización de eventos, entre otras habilidades que les permiten representar a la Compañía en los municipios.

Las fechas y lugares de la atención móvil se determinan de acuerdo con el día de mercado de cada municipio, el ciclo de facturación y las solicitudes realizadas directamente por las Alcaldías. Las fechas se anuncian coordinadamente con las Alcaldías en el mes que suceden, a través de los medios locales.

Con este modelo de atención se logra el cubrimiento en un 100% del área de influencia de CODENSA en el departamento de Cundinamarca, la ejecución de actividades de gestión social descentralizadas y la atención comercial en los 86 municipios a cargo.

Programa de atención móvil Cundinamarca



SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE

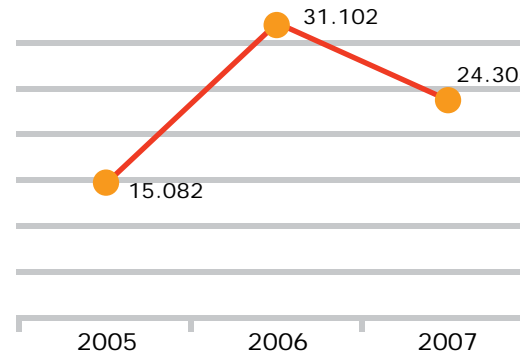
Campos electromagnéticos

CODENSA ha recibido comunicaciones de la comunidad manifestando su preocupación por la afectación por campos electromagnéticos generados por las redes de distribución de energía eléctrica, por lo que ante estos casos realiza las mediciones pertinentes y en ningún caso se ha encontrado que los niveles de campo electromagnético superen los establecidos por el Reglamento de Técnicos de Instalaciones Eléctricas - RETIE o la Organización Mundial de la Salud - OMS.

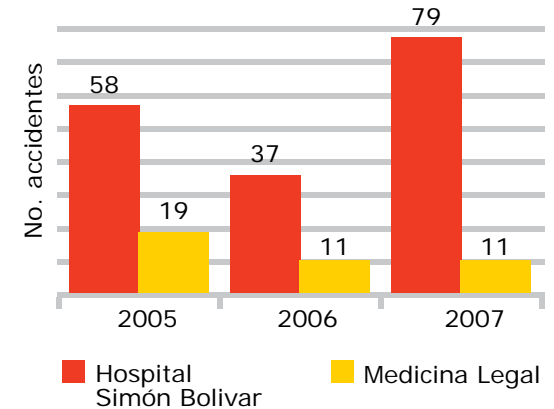
Es claro para CODENSA que este tema genera gran inquietud en algunos sectores y que la información proveniente de fuentes de alta credibilidad tales como la OMS o la Comisión Internacional para la Protección Frente a la Radiación No Ionizante - ICNIRP, ayuda a las personas a formarse una idea clara al respecto. En las respuestas emitidas por la Compañía se indican los enlaces y demás fuentes donde se puede consultar este tema. Adicionalmente, se han dado charlas a comunidades específicas sobre el tema.

Monitoreo de accidentes ocurridos a clientes

Comunidad informada Campaña de Prevención de Electroclusiones - CPE



Reporte de accidentes por electrocución Bogotá



SERVICIOS COMPLEMENTARIOS PARA CLIENTES MASIVOS

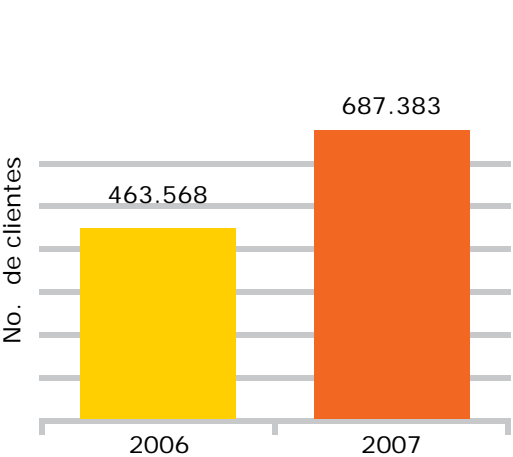
Como parte de su etapa de consolidación, CODENSA Hogar concentró gran parte de sus esfuerzos durante el 2007 en conseguir la excelencia operacional y alcanzar estándares de calidad en el proceso. Las principales acciones estuvieron encaminadas a la identificación de riesgos en el negocio y al planteamiento y elaboración de planes de contingencia, al mejoramiento de los procesos y los mecanismos de control logísticos, al logro de la excelencia operacional en los procesos de crédito, al mejoramiento de la arquitectura de sistemas que soportan el negocio, y a la completa automatización de los procesos.

En el 2007, CODENSA continuó con la integración de soluciones que mejoran las condiciones de vida de los hogares bogotanos, brindándoles la posibilidad de adquirir seguros dirigidos a la protección de sus familias, acceso fácil a medios de información y entretenimiento, y crédito fácil para la adquisición de electrodomésticos y mejoras al hogar.

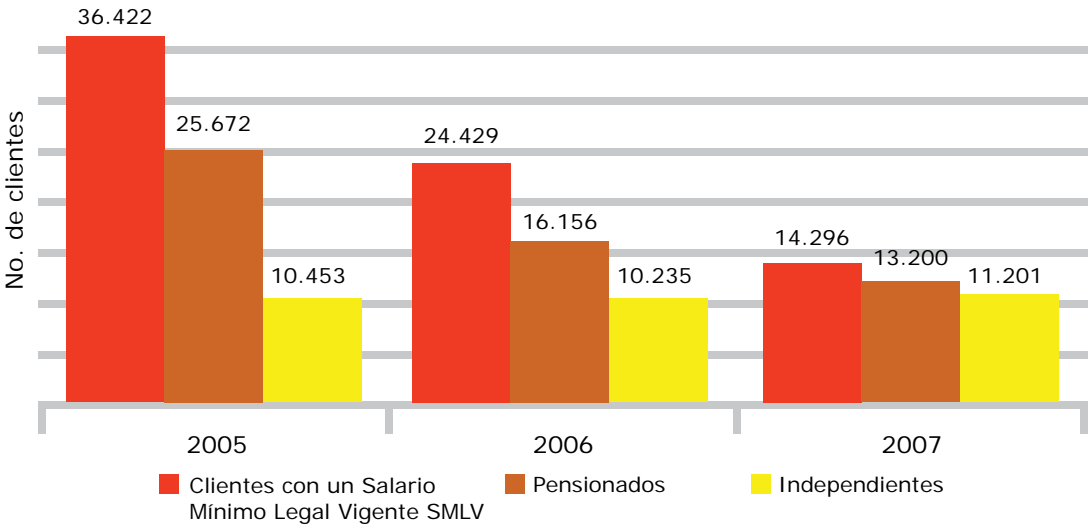


Al cierre del año, CODENSA registró un total de 687.383 clientes con tarjeta CODENSA Hogar y logró un incremento anual en sus ingresos financieros del 101,9%.

Clientes con tarjeta codensa hogar



Tipo de clientes



Entre los clientes de CODENSA Hogar durante el 2007, 85.000 fueron madres cabeza de familia, 80.000 clientes con un ingreso mensual de un salario mínimo, 40.000 pensionados, 25.000 independientes y más de 5.000 empleadas del servicio doméstico.

CODENSA Hogar tiene sistemas de información específicos para administrar de manera integral cada una de las etapas de relacionamiento con sus clientes.

- Sistema de créditos: aplicación en la que se administra el proceso de solicitud, estudio y aprobación de la tarjeta.
- Sistema de facturación: aplicación en la que se realiza el proceso de facturación de cada una de las compras del cliente.
- Sistema de control de compras: aplicación que administra la información correspondiente a las ventas y la relación con los distribuidores.
- Sistema para administración de cupos de crédito.
- Sistema para el trámite a las solicitudes de los clientes.

Cada uno de estos sistemas provee la información necesaria para guardar la trazabilidad de cada cliente y ejercer la administración, control y seguimiento de cada proceso.



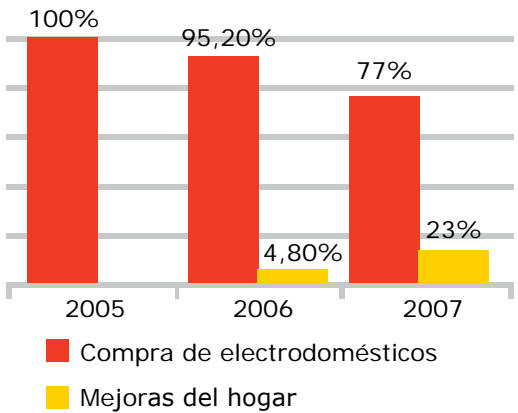
Crédito Fácil CODENSA

Es el producto para la financiación de electrodomésticos. Representó cerca de 30% del total de ventas formales de este tipo de artículos en Bogotá en el 2007, participación que en el 2005 fue de 15%. Al terminar el 2007 contó con más de 100 puntos de atención directa y 687.383 clientes.

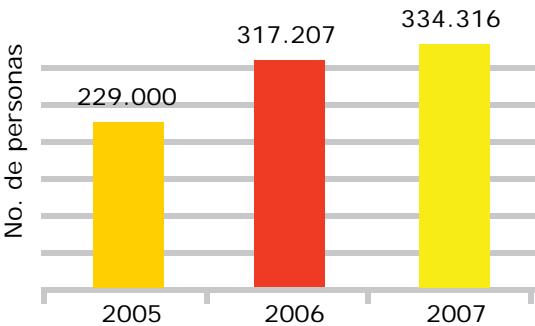
En el 2007, Crédito Fácil CODENSA aprobó 145.000 nuevos créditos y alcanzó colocaciones por COL\$ 590.090, 77% de las cuales correspondió a la venta de electrodomésticos.

Adicionalmente, a través del Crédito Fácil CODENSA se continuó contribuyendo a la democratización financiera de los estratos socioeconómicos que tradicionalmente han sido excluidos por el sector bancario.

Distribución de créditos



Clientes no bancarizados



La Fundación para la Educación Superior y el Desarrollo – FEDESARROLLO, realizó el estudio ‘El Crédito Fácil para Todos’, ejercicio a través del cual se concluyó que el programa de crédito CODENSA tiene un impacto potencial en reducir la pobreza de los beneficiarios y en mejorar su calidad de vida. Este resultado fue atribuido a los siguientes aspectos:

- A través del Crédito Fácil CODENSA se favorece el acceso a recursos financieros y a la bancarización de los clientes que lo soliciten.
- El programa se concentra en la población de menores ingresos.
- Permite la adquisición de activos que satisfacen necesidades básicas de los individuos de menores recursos, reduciendo su vulnerabilidad a la pobreza y mejorando sus condiciones de vida.

- El 95% de los clientes de Crédito Fácil CODENSA pertenece a los estratos socioeconómicos menos favorecidos (estratos 1, 2 y 3), contando sólo el 68% con educación secundaria (bachillerato), y el 32% con relación o antecedentes financieros con la banca.
- En los seis años transcurridos a partir del inicio de Crédito Fácil CODENSA se ha logrado financiar la venta de más de 2,5 millones de electrodomésticos.

Está línea es un mecanismo eficiente de acceso a recursos financieros, complementario al crédito bancario así como a otras fuentes de financiamiento no bancarias. De igual manera, es una herramienta para el cumplimiento de las políticas sociales del país, ya que a través del aumento los niveles de la bancarización de la población se contribuye a reducir los niveles de pobreza y mejorar sus condiciones de vida.

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS PARA CLIENTES EMPRESARIALES

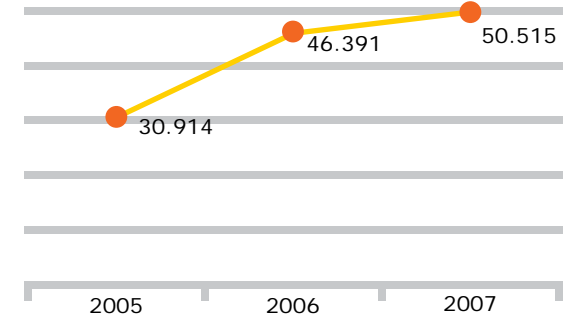
CODENSA Servicios

Ofrece a clientes corporativos el desarrollo de proyectos eléctricos que formen parte de su oferta de bienes o servicios, como es el caso de proyectos de fibra óptica y cableado estructurado, iluminación, soluciones de suministro con energía de respaldo, uso racional y eficiente de energía, mantenimiento de instalaciones, e iluminación navideña.

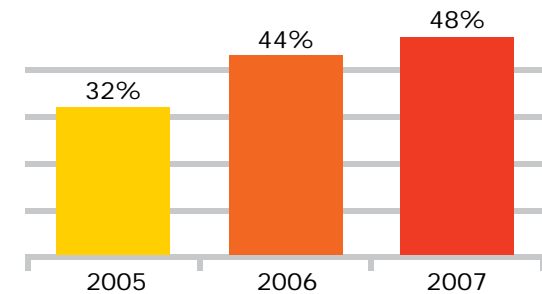
Estas ventas están distribuidas principalmente en clientes de Bogotá (70%), y Cundinamarca (7%), teniendo como producto principal las obras y proyectos eléctricos, los cuales representaron el 76,24% de las ventas totales del período.

En el 2007 se obtuvo un índice de efectividad en ventas del 48% teniendo como tiempo promedio de atención de solicitudes ocho días en las 3.400 cotizaciones generadas.

Ventas CODENSA servicios



Índice de efectividad en ventas



CODENSA Constructores

Resuelve necesidades de compañías que trabajan en la edificación de obras civiles, adelantando obras y proyectos eléctricos, proyectos de alta tensión y proyectos de iluminación, entre otros.

Durante el 2007, CODENSA invirtió alrededor de COL\$ 31.900 millones, garantizando la propiedad de la red, la calidad del suministro e impactando positivamente los flujos de caja de los constructores. Esta cifra aseguró una participación de mercado del segmento constructores del 80% sobre el total de proyectos eléctricos radicados en la Compañía.

El servicio integral de CODENSA también incluyó la venta de medidores, segmento en el cual el 92% de los medidores instalados en la zona de influencia de CODENSA fue vendido a través de CODENSA Constructores y sobre el cual se alcanzó una cifra de ventas que ascendió a COL \$3.890 millones.

Alquiler de infraestructura

Adicionalmente, CODENSA ofrece a sus clientes empresariales el servicio de alquiler de infraestructura, a través del cual la Compañía alquila postes y ductos para la instalación de redes de fibra óptica, coaxial y análoga de compañías de telecomunicaciones, y la intercomunicación de subestaciones de alta tensión.



DESAFÍOS 2008

Consolidación y mantenimiento de la operación comercial

- Implementar el sistema epic@.
- Consolidar la operación y el mantenimiento de los destacables resultados operacionales alcanzados hasta la fecha.
- Poner a punto en las nuevas empresas colaboradoras la optimización de los sistemas que soportan la operación y su adecuada integración a epic@.
- Definir y ejecutar los nuevos contratos de zonificación, lectura, reparto e impresión.
- Consolidar sinergias de operación con otras áreas de la Compañía.
- Negociar nuevos convenios para el recaudo de cartera.

Servicio al cliente

- Mantener los niveles actuales de satisfacción.
- Mantener los niveles actuales de servicio aún cuando se busque de forma constante una reducción de los costos asociados a la actividad y una mejor relación costo – beneficio de la misma.

Generación de ingresos adicionales para la Compañía a través del desarrollo de nuevos productos y servicios

- Lanzar la nueva línea de crédito de CODENSA Hogar para estratos altos.
- Consolidar el proyecto de Iluminación Navideña de Bogotá, el cual se realiza por tercer año consecutivo en coordinación con la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Incrementar la participación en el segmento de obras a través del lanzamiento del producto de nuevos suministros al mercado y una mayor penetración en el de medidores a través de una estrategia de empaquetamiento y desarrollo de nuevos servicios.





05 Nuestro medio ambiente

COMPROMISO CON LA PROTECCIÓN DEL ENTORNO

Nuestro medio ambiente

COMPROMISO CON LA PROTECCIÓN DEL ENTORNO

La preservación del medio ambiente es un criterio integrado a la gestión empresarial de CODENSA, que se expresa en la identificación, la evaluación y el control permanentes de los aspectos ambientales derivados de su actividad, especialmente en lo que se refiere al uso de recursos, y al tratamiento y disposición final de residuos.

POLÍTICA AMBIENTAL

Siendo la protección, tanto del medio ambiente natural como de su entorno en general, factor fundamental para el desarrollo sostenible de la Compañía y de las futuras generaciones, es compromiso de CODENSA adelantar todas sus actividades empresariales de manera respetuosa con el medio ambiente, mediante la optimización de los recursos naturales y la eficiencia energética.

Por ello y para mantener una gestión proactiva de cara a la preservación del medio ambiente, tanto en lo natural como en lo social, CODENSA da estricto cumplimiento a las normas vigentes, estableciendo compromisos precisos para garantizar el uso racional de los recursos y la minimización de los residuos.

Integrar la gestión ambiental y el concepto de desarrollo sostenible en la estrategia corporativa de la Compañía, utilizando criterios ambientales documentados en los procesos de planificación y toma de decisiones.

Utilizar racionalmente los recursos naturales y reducir la producción de residuos, emisiones, vertimientos y en general controlar todos los factores responsables de los impactos ambientales, mediante la aplicación de programas de mejora continua y establecimiento de objetivos y metas, haciendo que las instalaciones y actividades de CODENSA sean cada día más respetuosas con el medio ambiente.



Mantener en todas las instalaciones de la Compañía un control permanente del cumplimiento normativo y la revisión periódica del comportamiento ambiental y de la seguridad de las instalaciones, comunicando los resultados obtenidos.

Conservar el entorno natural de las instalaciones mediante la adopción de medidas encaminadas a la protección del medio ambiente.

Fomentar un mayor grado de sensibilización y concientización para la protección del medio ambiente mediante la formación interna y externa y la colaboración con las autoridades, instituciones y asociaciones ciudadanas.

Propiciar entre las empresas colaboradoras y proveedores la implementación de sistemas de gestión ambiental coherentes con los presentes principios

Promover el uso racional de la energía entre los clientes y la sociedad en general.

SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

CODENSA implementó durante el 2003 su Sistema de Gestión Ambiental – SGA, siguiendo las directrices de la norma ISO 14001:1996, siendo certificada por la compañía SGS en ese año. Durante el 2006 la Compañía fue recertificada bajo

el estándar ISO 14001:2004 por la firma BVQI, con el siguiente alcance: “Distribución y Comercialización de Energía y Servicios Asociados”.

En el año 2007 se realizaron los seguimientos internos al SGA en espera de la auditoría de seguimiento de la firma BVQI que se ejecutaría en enero del año 2008.

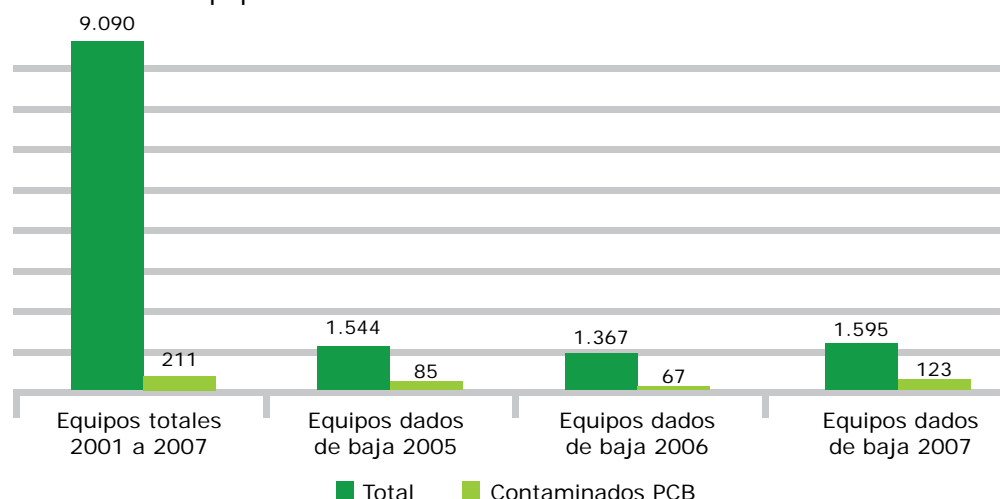
Como resultado del estricto cumplimiento de la normatividad ambiental, la Compañía no ha sido multada por la autoridad ambiental, por el contrario, se han establecido relaciones favorables para las dos partes gracias al avance de CODENSA en el manejo integral de residuos industriales y peligrosos.

GESTIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS

Respecto a los bifenilos policlorados, conocidos como PCB por sus siglas en inglés, se continuaron los trabajos de eliminación de los residuos contaminados en línea con el Convenio de Estocolmo y el Convenio de Basilea.

Para mantener bajo control las actividades de manejo y almacenamiento de residuos peligrosos, CODENSA cuenta con LITO Ltda., cuya bodega tiene un diseño especial y tiene licencia de la autoridad ambiental para manejar y almacenar transformadores con PCB. En esta bodega se reciben los transformadores sospechosos y se les hace una prueba cualitativa para descartar aquellos sin contenido alguno de PCB. Los que

Cantidad de equipos contaminados con PCB



no pasan la prueba se mantienen en la bodega de seguridad y se contrata con un laboratorio especializado la determinación del contenido de PCB. Si este contenido está por encima del límite máximo permitido por la legislación nacional de 50 mg/kg (Decreto 4741 de 2005), el transformador se mantiene en la bodega de seguridad hasta su disposición final, de conformidad con los requisitos legales; si el equipo sale libre de PCB se segrega y se valorizan sus partes.

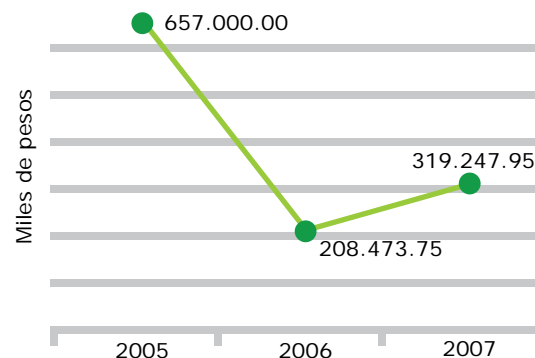
Procesos de disposición final de PCB

En julio del 2007 se realizó la exportación de 31 toneladas de residuos PCB (aceite dieléctrico, transformadores y residuos sólidos contaminados), a la planta de incineración SITA Descontaminación, en Bélgica, a través del consorcio OCADE-LITO, en cabal cumplimiento de la legislación nacional y de los acuerdos internacionales.

CODENSA inició las exportaciones de PCB desde el año 2000 y para finalizar el año 2007 había enviado 170,5 toneladas a plantas de incineración en Bélgica y Francia.

De los 1.595 transformadores de distribución retirados del sistema en el 2007 por fallas eléctricas u obsolescencia, resultaron contaminados con PCB el 7,7% (123 equipos confirmados por cromatografía de gases).

Gasto en disposición de residuos de PCB



Programa de disminución de PCB de las redes de distribución

Para eliminar las existencias de PCB en las redes de distribución, CODENSA inició en el 2005 un programa orientado a disminuir la población de equipos en uso probablemente contaminados con esta sustancia. La inversión para este programa durante el 2007 ascendió a COL\$ 371' 511.000.

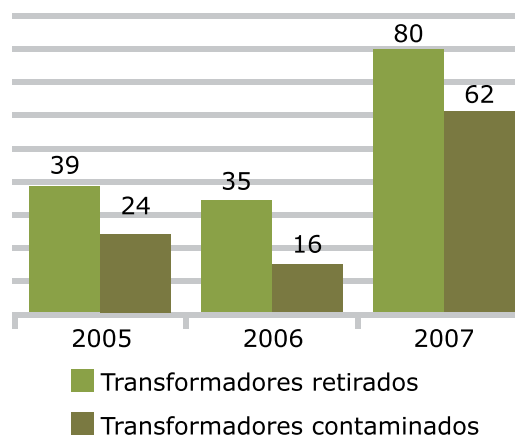
GESTIÓN DE RESIDUOS NO PELIGROSOS

En el 2007 CODENSA continuó con la implementación de procedimientos orientados a la reducción en origen de los residuos, acondicionó sus instalaciones de almacenamiento, y adelantó la gestión de valorización de los residuos inertes.

Residuos industriales

En el gráfico se identifican los residuos industriales generados y la forma de aprovechamiento o disposición final de cada uno. Sin embargo, vale la pena anotar que el concreto y la porcelana muchas veces van a escombreras, dado que las fábricas de ladrillos no siempre requieren de esta materia prima.

Programa de disminución de PCB de las redes de distribución



Forma de aprovechamiento por grupo de residuos

Tratamiento

ACEITE		Fabricación de bases de lubricantes.
NÚCLEOS		Enviados a la industria para reciclaje.
ACERO		Procesamiento de siderúrgica y fabricación de cables y componentes eléctricos exportación para reciclaje.
ALUMINIO		
COBRE		
HIERRO		
BALASTOS		
OTROS		
POLÍMEROS		Fabricación de plásticos.
CONCRETO		Fabricación de ladrillos y otros materiales de construcción.
PORCELANA		
MADERA		Cerramientos.
DESECHO		Relleno sanitario.

Cantidad de residuos generados y aprovechados en el 2007

La tabla a continuación muestra las cantidades de residuos generados, de las cuales el 68 % es reciclado como materia prima en diferentes procesos industriales. Durante el 2007 no fue posible reciclar las porcelanas y concreto proveniente de tapas, por lo que estos residuos fueron dispuestos en escombreras autorizadas.

Clasificación	Total 2005 (Kg)	Total 2006 (Kg)	Total 2007 (Kg)
Aceite	130.902	117.281	94.603
Acero	27.624	26.462	
Aluminio	194.118	139.420	77.890
Balastos	114.073		
Cobre	106.306	114.758	93.079
Concreto	682.150	1.293.768	749.022
Hierro	638.543	669.366	601.950
Polímeros	148.118	124.487	132.296
Porcelana	161.241	118.600	139.518
Vidrio	30.095	22.815	10.535
Otros metales	355.111	53.136	
Chapa magnética		123.360	
Núcleos		178.918	177.816
Poste concreto (Kg)			283.163
TOTAL	2.588.281	2.982.371	2.359.872
Madera (und)	15.622	8.454	11.565
Desecho	10.483	239	8.370
Reciclado		1.688.364	1.602.480
Desecho+Escombros(*)			757.392
Reciclado			32,09%
Desecho+Escombros(*)			68%

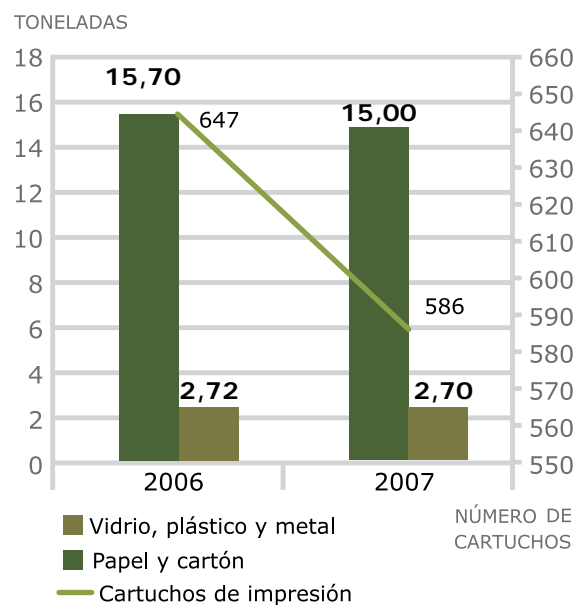
(*) Durante el 2006 la porcelana y concreto fue utilizado como materia prima en la fabricación de ladrillos y rellenos a diferencia del año 2007 que fue dispuesto en escombreras. Para fines de comparación se calcula para el año 2006 el 57% de recuperados sin contar con la porcelana y concreto.

Residuos institucionales

El programa de reciclaje puesto en marcha en las sedes administrativas y comerciales ha generado el aprovechamiento de recursos.

Los materiales plásticos, metálicos y de vidrio, y el papel son recolectados por la empresa EMPRECOL, y los tonner entregados a empresas de reciclaje. El dinero recaudado por la venta de estos materiales se dona a las fundaciones Liga de Lucha contra el Cáncer y Niños de los Andes.

Residuos institucionales

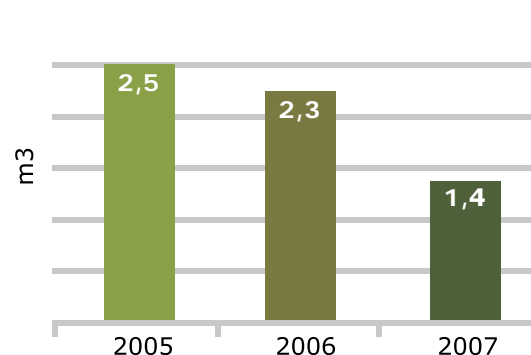


Uso eficiente de recursos

Durante el 2007 se continuó con la campaña de uso eficiente de recursos “SOS CODENSA Consciente” y con el diagnóstico de consumo de recursos por áreas y el aprovechamiento de residuos institucionales a través de la utilización de recipientes y los organizadores de papel ubicados en todos los centros de impresión.

La campaña va orientada no solo al uso sostenible del papel e insumos de oficina, sino también al consumo de agua y energía.

Consumo de agua por persona



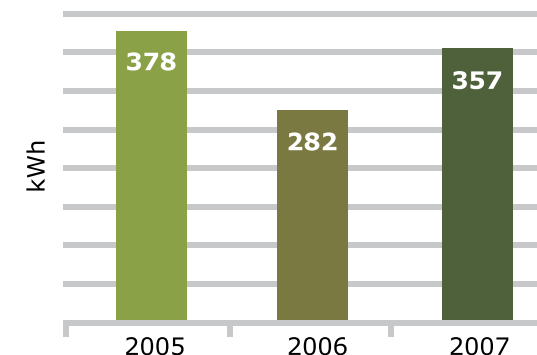
Consumo de agua y energía

El consumo de agua y energía eléctrica de compañías distribuidoras como CODENSA está asociado básicamente al consumo en las oficinas administrativas y comerciales, y el consumo de energía eléctrica industrial utilizada en las subestaciones de potencia.

Las cifras muestran la cantidad de energía doméstica utilizada por persona, para alcanzar una cifra de 4.011.963 kWh/año en el 2007 y el consumo de agua por persona para alcanzar una cifra de 15.433 m³/año.

La energía industrial consumida por CODENSA en el año 2007 fue de 5.738.178 kWh/año.

Consumo de energía por persona

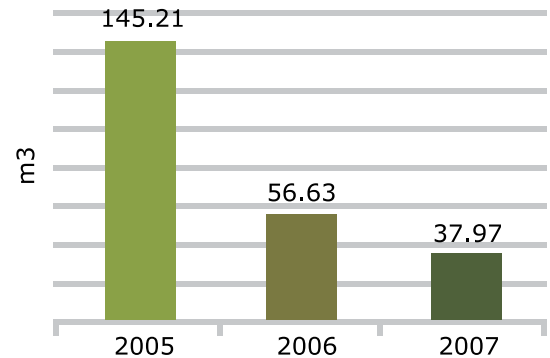


Consumo de aceite dieléctrico y madera

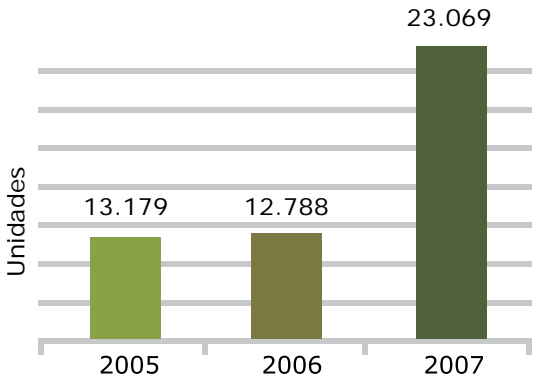
Como parte del mantenimiento y expansión de las redes de distribución, la Compañía realiza un consumo de aceite dieléctrico y estructuras de madera.

Como parte de las estrategias de mantenimiento y con el fin de prolongar al máximo la vida útil del aceite, optimizando su consumo, CODENSA cuenta con su laboratorio de aceites dieléctricos con 10 ensayos acreditados por la Superintendencia de Industria y Comercio a través de la resolución 2957 del 2007.

Consumo de aceite dieléctrico



Consumo de cercos, crucetas y postes de madera



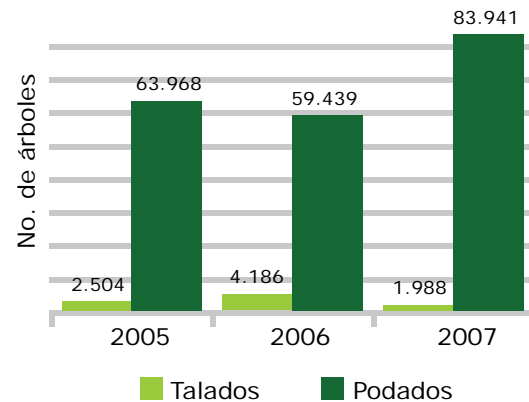
GESTIÓN DE PODA Y TALA

En desarrollo de los trabajos de mantenimiento durante el 2007, y para garantizar la permanencia del servicio y prevenir riesgos de electrocución, CODENSA realizó la tala de 1.988 árboles y la poda de 83.941. El trabajo se llevó a cabo bajo la coordinación de ingenieros forestales especializados y siguiendo las normas técnicas elaboradas por la Compañía.

En todos los casos contó con la aprobación de las autoridades ambientales distritales y departamentales, de acuerdo con la resolución 1735-2000 del DAMA y las Resoluciones 536-2000 y 1312 de 2003 de la CAR.

Cantidades de poda y tala ejecutadas 2003 - 2007

Poda y tala



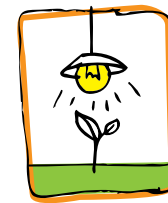
Durante el 2007 se compensaron 43.548 árboles por talas que corresponden a la compensación 1 a 5 de los árboles talados durante los años 2006 y 2007, más un 10,7% adicional, los cuales fueron sembrados en los humedales de Neuta, Tierra Blanca (Soacha) y en el Cerro Majui (Cota), de acuerdo a concertación con la CAR. Adicionalmente, como parte de la campaña S.O.S. CODENSA Consciente, y en compensación del papel consumido en las labores administrativas, se sembraron 10.000 árboles en el Cerro Majui.

En Cota y Suba se sembraron 2.300 árboles como parte de las medidas de compensación al proyecto de construcción e instalación de las líneas de transmisión regional a 115kV desde las subestaciones Bacatá y Noroeste.

ECOSIEMBRA

Ecosiembra es el nombre de la campaña que formuló e implementó CODENSA para la sensibilización de la comunidad entorno a la conservación de los árboles que se compensaron durante el año 2007, y la participación activa en la recuperación de los humedales de Neuta y Tierra Blanca.

Se organizaron tres jornadas de siembra durante octubre, con la participación de las comunidades aledañas al humedal Neuta, el hogar geriátrico El Adulto Mayor de Soacha y los colegios del municipio de Soacha. Las actividades organizadas por CODENSA tenían como objetivo crear conciencia y pertenencia dentro de la comunidad hacia la protección del medio ambiente.



ECOSIEMBRA
¡UNA INICIATIVA SOCIAL Y AMBIENTAL
CON LA MEJOR ENERGÍA!



EDUCACIÓN Y CONCIENCIA AMBIENTAL

Las actividades de formación y capacitación ambiental durante el 2007 estuvieron orientadas a las personas que se encargan del control, la medición y el seguimiento de los aspectos ambientales, y a quienes directamente manejan residuos peligrosos.

En el programa de capacitación participaron 340 personas con una duración de aproximadamente 1.291 horas.

Se trataron temas relacionados con el Sistema de Gestión Ambiental, ISO 14001:2004, sostenibilidad, poda y tala, talleres sobre contaminantes orgánicos persistentes y bifenilos policlorados – PCB.

DESAFÍOS 2008

- Implementar los nuevos módulos del Plan de Gestión Integral de Residuos Peligrosos.
- Continuar con la exportación de Residuos Peligrosos PCB y Mercurio.
- Seguir con la compensación de árboles talados y del papel consumido.
- Poner en marcha el Programa de Eliminación de PCB.
- Cuantificar las emisiones de SF6 y establecer buenas practicas de uso.





06 La innovación

COMPROMISO CON LA COMPETITIVIDAD

La innovación

COMPROMISO CON LA COMPETITIVIDAD

CODENSA promueve la innovación permanente mediante la generación, el uso o la transferencia de conocimiento, en la búsqueda de un crecimiento sostenido a través de la identificación de nuevos negocios, la efectividad de sus procesos, el desarrollo tecnológico y la generación de espacios de investigación.

ESTRATEGIA DE INNOVACIÓN

La estrategia de innovación de CODENSA, busca permanentemente desarrollar y consolidar un **sistema abierto y dinámico**, que cuente con los recursos humanos, organizacionales, financieros, técnicos y administrativos requeridos para hacer que la innovación sea el motor que consolide el liderazgo de la Compañía en el mercado.



Ámbitos de acción del Sistema

- Al interior de la Compañía, se fundamenta principalmente en el proceso de gestión de ideas y proyectos de Investigación más Desarrollo más Innovación - I+D+i, y es apoyado con capital de riesgo, y un plan de capacitación y comunicación.
- A nivel externo, funciona a través del relacionamiento con proveedores, empresas contratistas, universidades, entes gubernamentales, entre otros agentes del Sistema Nacional de Innovación.

En ambos casos la formulación, desarrollo e implementación de proyectos de I+D+i es el producto real que fortalece a la Empresa y su entorno.

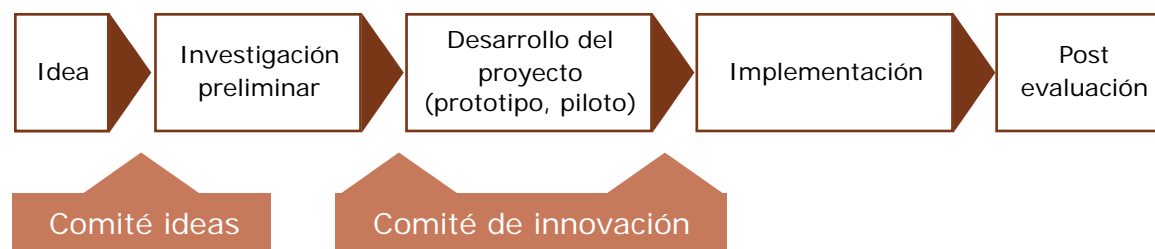
SISTEMA DE GESTIÓN DE IDEAS Y PROYECTOS

CODENSA cuenta con un proceso de gestión de ideas y proyectos que busca incentivar en los trabajadores la cultura de la innovación, estimulando, valorando y reconociendo sus aportes. Este espacio facilita que todos los colaboradores puedan comunicar sus ideas innovadoras para mejorar los procesos de la Compañía, y desarrollar nuevos servicios o productos innovadores.

El proceso de gestión de ideas, incorpora nuevas funcionalidades haciéndolo integral, desde la generación de la idea hasta finalizar con la post – evaluación de la implementación del proyecto de I+D+i. Las ideas son evaluadas por un comité y reconocidas por la Compañía.

Para convertirse en proyectos, las ideas deben seguir una metodología que apoya el proceso sistemático.

Proceso de gestión de ideas y proyectos de I+D+i



En el 2007, 253 ideas.

11 ideas fueron seleccionadas para ser premiadas en un evento especial de reconocimiento.

DESARROLLO DEL POTENCIAL INNOVADOR

Para fortalecer las capacidades de creatividad e innovación en nuestros trabajadores, se desarrolló el “Programa Integral en Gestión de la Creatividad y el Conocimiento para la Innovación”, en alianza con la Universidad de los Andes. Este programa contribuye a desarrollar y fortalecer la competencia de la innovación, potenciando los conocimientos, las habilidades y las actitudes que la configuran.

- Participaron 70 empleados: grupo directivo y personas relacionadas con la gestión de la innovación.
- En el 2007 se formaron 63 líderes innovadores.
- Para la financiación de proyectos aprobados por el Comité de Innovación se contó con capital de riesgo por valor de COL\$ 403 millones, del cual se ejecutaron COL\$ 385 millones.

PROGRAMA NOVARE EMPLEADOS 2007

El programa NOVARE, iniciativa del Grupo Endesa, busca promover y reconocer aquellas ideas innovadoras presentadas por los empleados de las diferentes empresas.

En la segunda versión del programa NOVARE, CODENSA participó con 23 ideas en las cinco categorías establecidas, que fueron seleccionadas por el Comité de Innovación entre 253 iniciativas y proyectos presentados por los empleados de la Empresa. Las categorías fueron:

- Mejor idea en distribución.
- Mejor idea en generación.
- Mejor idea en nuevos productos y servicios.
- Mejor idea en áreas de servicios corporativos.
- Idea más innovadora.

Como resultado de la labor emprendida por CODENSA para fortalecer una cultura de innovación, dos proyectos que se presentaron fueron seleccionados:

- Categoría de distribución: postes de concreto con el conductor de tierra inmerso en el concreto.
- Categoría de servicios corporativos: telecontrol y telegestión de reconectores con tecnología GSM/GPRS.

PROYECTOS DE INNOVACIÓN

Beneficios tributarios por inversión en proyectos de innovación

En Colombia por medio de la Ley 633 del 2000 las empresas que realicen inversiones directamente o a través de centros o grupos de investigación y desarrollo tecnológico, o en proyectos calificados de carácter científico, tecnológico o de innovación tecnológica, tienen derecho a deducir de su renta el 125% del valor invertido en el período gravable en que se realizó la inversión.

Para el año 2007 el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología aprobó cinco proyectos.

Los proyectos que obtuvieron beneficios tributarios en el 2007

No.	Título	Valor aprobado COL\$
1	Sistema de Gestión de Proyectos.	\$908'501.833
2	Propuesta metodológica para mejorar índices de calidad de los circuitos de distribución rural de CODENSA en zonas de alta actividad eléctrica atmosférica.	\$334'674.000
3	Diseño de una sala itinerante de energía.	\$491'622.000
4	Convenio marco de cooperación técnica entre CODENSA S.A. E.S.P. y COLCIENCIAS.	\$600'000.000
5	Proyecto ENLACE.	\$1.869'997.000
TOTAL PROYECTOS		\$ 4.204'794.833

Convenio de Cooperación COLCIENCIAS – CODENSA

Para promover el desarrollo de proyectos de I+D+i (Investigación más Desarrollo más Innovación), se firmó con COLCIENCIAS un convenio de cooperación técnica orientado a buscar soluciones a necesidades de mediano y largo plazo, y a desarrollar nuevas tecnologías del sector energético.

Cuatro proyectos fueron seleccionados en el marco de este convenio COLCIENCIAS – CODENSA.

Título	Entidades
Distribución eléctrica inteligente - SILICE	Universidad Nacional de Colombia Sede Bogotá Universidad Industrial de Santander Universidad de Los Andes
Análisis de impactos sobre el sistema de distribución con uso de dispositivos <i>custom power</i>	Universidad Tecnológica de Pereira
Modelos para el Planeamiento de Sistemas de Distribución con Alimentación a Sistemas de Transporte Eléctrico Masivo	Universidad de Los Andes
Desarrollo de una herramienta de identificación de parámetros de líneas de transmisión y de posición del cambiador de tomas (<i>tans</i>), usando algoritmos de estimación de estado.	

COMITÉ UNIVERSIDAD – CODENSA

CODENSA lidera el Comité Universidad – Compañía Bogotá Región. Un espacio de articulación y debate en torno al tema de la investigación, la innovación y el desarrollo tecnológico, donde participan las principales compañías privadas y las más importantes universidades de la región, así como entidades de carácter gubernamental como COLCIENCIAS y el SENA. Este comité promueve la generación y el desarrollo de proyectos orientados a resolver problemas reales del sector productivo, para ser desarrollados por equipos conformados por investigadores y personal experto de las compañías, fortaleciendo la capacidad investigativa del país.

Con esta acción, CODENSA en conjunto con COLCIENCIAS busca:

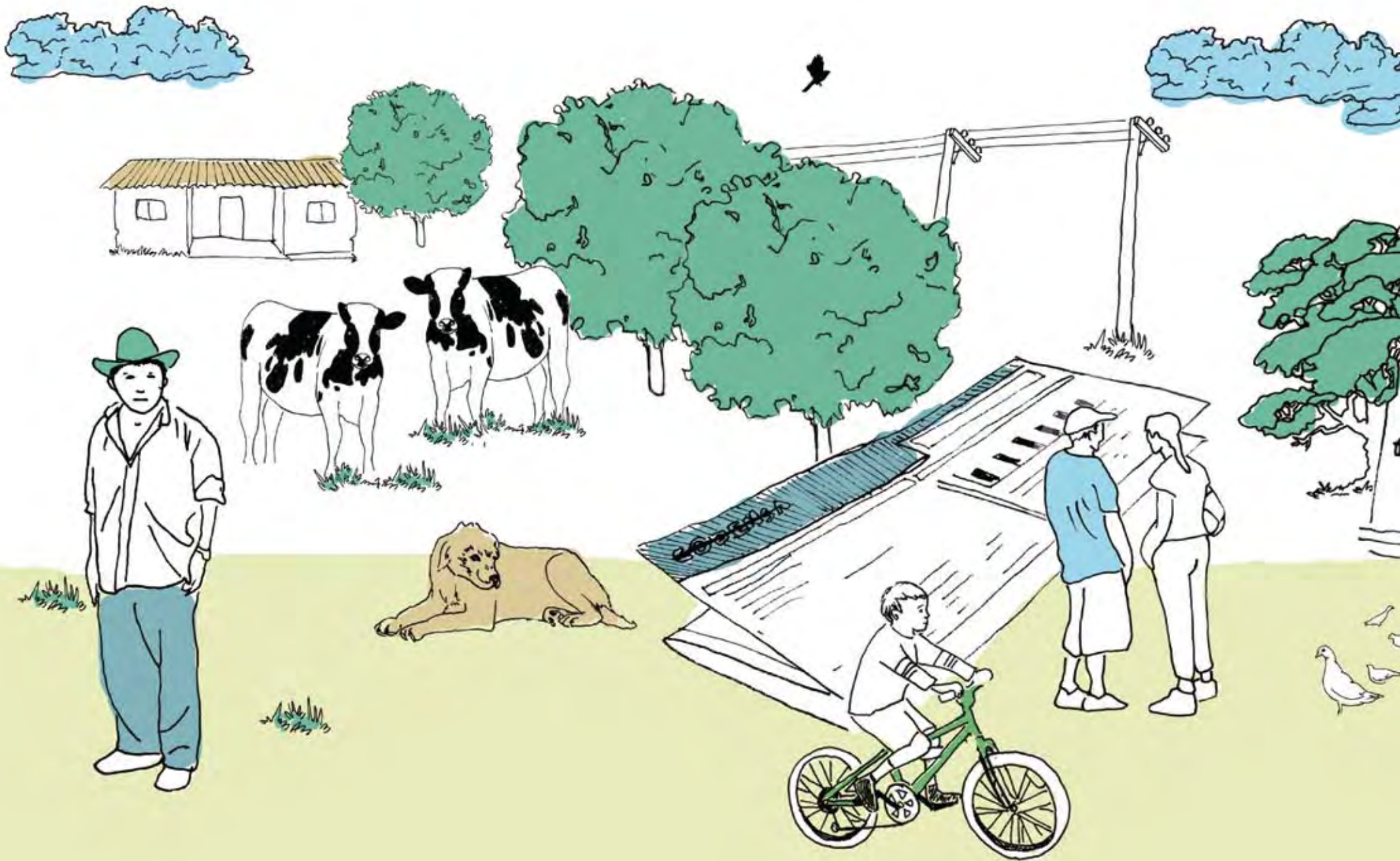
- Fortalecer la capacidad de investigación, desarrollo tecnológico e innovación nacional en las entidades y grupos de investigación del país en la temática eléctrica.
- Promover relaciones de cooperación entre las empresas del sector eléctrico y el sector académico.
- Contribuir a la consolidación del Sistema Nacional de Innovación.

CÍRCULOS DE INNOVACIÓN – CIDE

CODENSA empezó a implantar en el 2007 los Círculos de Innovación de Distribución de Endesa – CIDE, que consisten en un trabajo conjunto con los proveedores a través de la identificación de retos y aspiraciones en tecnología de distribución eléctrica. Se trabaja en torno a siete foros, donde CODENSA lidera dos de ellos: Redes de Alta Tensión (AT) y Nuevos Negocios.

DESAFÍOS 2008

- Fortalecer la capacidad interna de innovación e investigación, a través de la formación de líderes de innovación que impulsen y apoyen la estrategia en cada una de las áreas de la Empresa, y el desarrollo de la competencia en todos los empleados.
- Desarrollar el Plan de Capacitación, por medio de talleres de creatividad y gestión de proyectos de innovación dirigidos a diferentes niveles de la Organización.
- Ejecutar los cinco proyectos seleccionados en el marco del convenio de cooperación COLCIENCIAS – CODENSA.
- Desarrollar líneas de investigación de interés para la Compañía y el sector eléctrico, en alianza con COLCIENCIAS.
- Diseñar un sistema de vigilancia tecnológica.





07

Nuestra sociedad

COMPROMISO CON EL DESARROLLO DE LAS
SOCIEDADES EN LAS QUE OPERAMOS

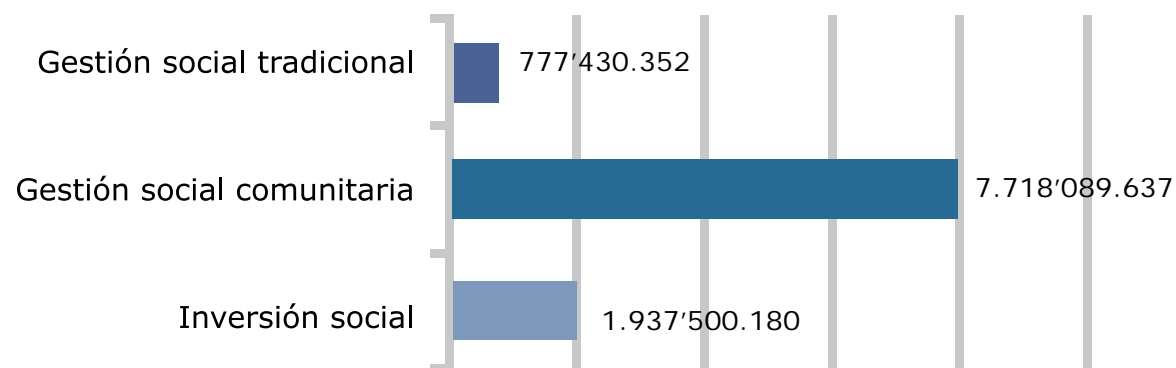
Nuestra sociedad

COMPROMISO CON EL DESARROLLO DE LAS SOCIEDADES EN LAS QUE OPERAMOS

CODENSA entiende que su principal aporte a la sociedad es la prestación de un servicio de calidad a las comunidades que atiende, para permitir su desarrollo social, económico y cultural. CODENSA es consciente y reconoce su papel como ciudadano corporativo responsable, y en esta medida contribuye a la construcción de una sociedad más pacífica, próspera, justa y solidaria.

Durante el 2006 CODENSA diseñó un nuevo programa de gestión social externa, que en el 2007 ha seguido vigente para mejorar la calidad de vida las personas que hacen parte de las comunidades en donde la Compañía opera. Este plan se pone en marcha a través de tres líneas de acción: inversión social, gestión social y comunitaria, y gestión social tradicional.

Distribución del total invertido en el programa de gestión social externa (COL\$)



Durante el 2007 CODENSA invirtió un total de:
COL\$ 10.433.020.169 millones.



INVERSIÓN SOCIAL

Son acciones que realiza CODENSA, por el bienestar social y económico de la comunidad.

Soporte social a proyectos productivos

CODENSA comprometida con los sectores productivos de la región de Cundinamarca, continúa apoyando al sector lechero y panelero. Durante el 2007, construyó la red trifásica para la conexión de tanques de enfriamiento de leche, con el que se beneficiaron tres cooperativas de los municipios de Fúquene, Lenguaque y Suesca.

Sector Panelero - Paneleros del Gualivá - tecnificación de los trapiches

Desde el año 2004 CODENSA ha desarrollado un proyecto que busca optimizar el proceso de producción, mediante la sustitución de los motores *Diesel* por motores eléctricos, para los paneleros en la región de Gualivá – Cundinamarca, proyecto que reduce el impacto negativo de los motores *Diesel* en el ambiente.

Alrededor de 111 familias durante el 2007 se han visto beneficiadas por la iniciativa que tiene un carácter social, económico y ambiental, al aumentar la eficiencia de los trapiches por el uso de energía eléctrica, suprimiendo la utilización de un recurso no renovable que representa altos costos, y disminuyendo la contaminación auditiva y ambiental en la zona.

Apoyo a los proyectos FAER – Fondo de Apoyo Financiero para la Energización de las Zonas Rurales Interconectadas

Es una cuenta especial sin personería jurídica administrada por el Ministerio de Minas y Energía, cuyos recursos están destinados a financiar proyectos de inversión priorizados para la construcción e instalación de la nueva infraestructura eléctrica, que permita ampliar la cobertura y procurar la satisfacción de la demanda de energía en las zonas rurales interconectadas. El fondo FAER financia hasta el 90% del costo total del proyecto, y mínimo el 10% es financiado por la entidad territorial correspondiente.

CODENSA, ha realizado la revisión técnica y la evaluación financiera; ha emitido avales técnico – financieros y efectuado los correspondientes convenios de pago. Adicionalmente, ha prestado asesoría a los representantes legales de las entidades territoriales para la presentación de los proyectos FAER.

Paseo de la electricidad

Desde el 2001 se creó un espacio lúdico y pedagógico orientado a representar el proceso de generación, transformación, distribución y comercialización de energía, además de enfatizar en el uso adecuado de la misma. Los niños entre 7 y 12 años han disfrutado de esta actividad que tiene gran acogida en el público, registrando 5.694 visitantes en el 2007, de los cuales 5.447 fueron niñas y niños provenientes de instituciones educativas públicas y privadas, y 247 fueron adultos.

Es una estupenda oportunidad para cultivar la conciencia de los usuarios futuros y actuales, mientras visitan las instalaciones del edificio corporativo en un espacio dinámico aprendiendo sobre la labor de CODENSA.

Paseo itinerante de la electricidad

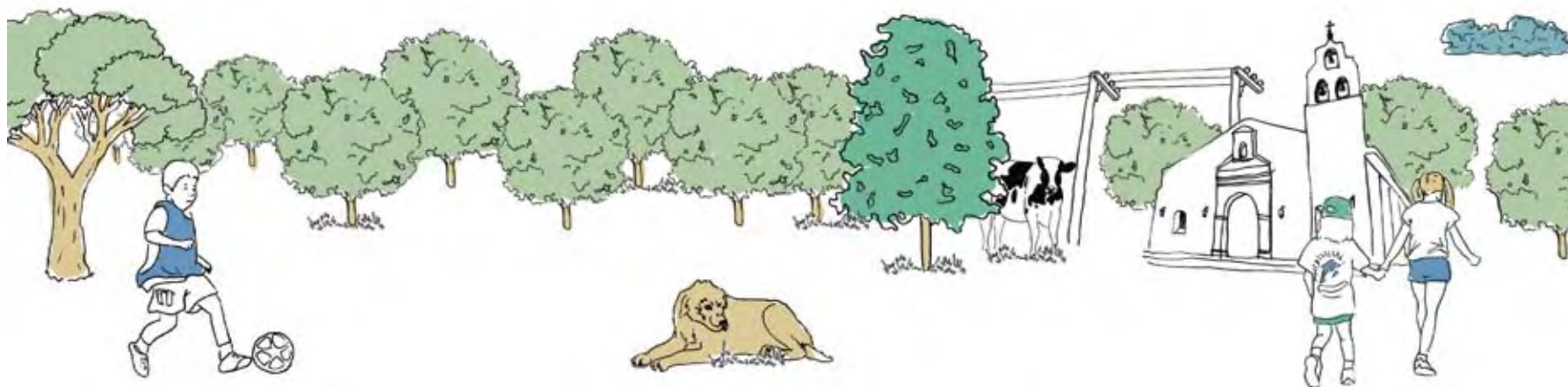
A lo largo del 2007, la Compañía ha diseñado un proyecto que busca extender el “Paseo de la electricidad” a los municipios de Cundinamarca donde presta el servicio de distribución de energía para fomentar el uso racional de la energía y prevenir accidentes provocados por la falta de conocimiento con respecto al tema.

Durante el 2007 se construyeron diez módulos interactivos que reflejan los intereses de la comunidad, de las autoridades locales y de CODENSA, frente a aspectos como: infraestructura, procesos y uso adecuado de la energía eléctrica.

En estos módulos se forma a niñas y niños sobre procesos de generación, transmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica; y se les imparten consejos sobre uso racional y seguro.

Con el apoyo de las autoridades locales se hace la coordinación logística del “Paseo itinerante de la electricidad” en cada municipio.

En el Paseo itinerante, se atendieron en la fase de pilotaje a 2.823 personas de los municipios de Gachancipá, Sesquilé, Suesca y Chocontá.



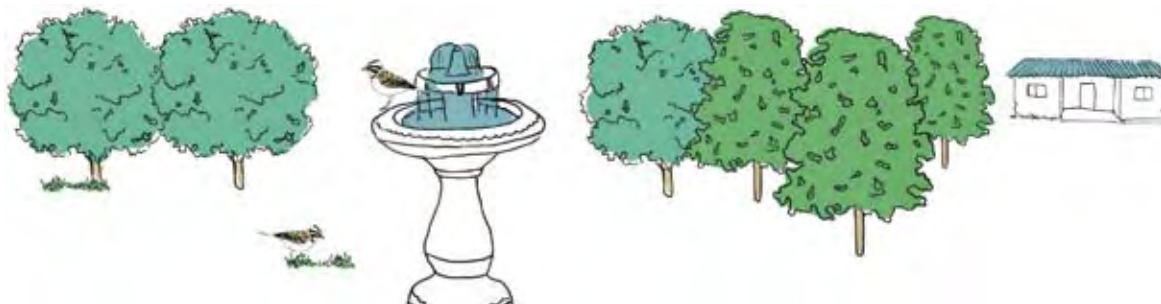
Programa de Fortalecimiento Institucional Municipal

La Fundación Endesa en coordinación con CODENSA, realizó la validación de los diagnósticos regionales producidos por el trabajo conjunto de las administraciones municipales y líderes comunitarios, y puso a disposición de los diferentes candidatos a las Alcaldías y Presidentes de Concejo, un documento que ayudara a estructurar y direccionar los diferentes planes de desarrollo económico y social de cada municipio para el período 2008 – 2010.

Dado que el año 2007 fue un año electoral en el país y era importante apoyar una mayor participación comunitaria para la elección de los alcaldes de los municipios participantes del programa, la Fundación conjuntamente con la compañía REDES Ltda., enfocaron todas las jornadas y talleres de capacitación hacia temas relativos al derecho a votar, planes de gobierno y democracia.

Como parte de la capacitación en Competencias Políticas:

- Se desarrollaron dos talleres en cada uno de los municipios participantes, que permitieron aportar elementos para que los participantes ejerciesen el derecho a votar, privilegiando propuestas que apuntaran a fortalecer la democracia en sus municipios y la calidad de vida de los habitantes.
- Se organizaron dos foros con los candidatos a Alcaldías en dos de los municipios participantes, con el fin de sensibilizar a la comunidad sobre la importancia de tomar una decisión de voto sustentada en el conocimiento de los programas de gobierno de sus candidatos.



Promoción del empleo juvenil en América Latina – PREJAL

Durante el año 2007 CODENSA continuó desarrollando y apoyando este proyecto, inscrito dentro de los esfuerzos de la red de empleo de los jóvenes de las Naciones Unidas y del Programa Global del Empleo de la Organización Internacional del Trabajo – OIT.

Esta iniciativa busca contribuir con la capacitación de jóvenes de los estratos 1, 2 y 3 en tecnología eléctrica en la ciudad de Bogotá. Durante el primer semestre del 2007 fueron beneficiados con el programa nueve jóvenes, y durante el segundo semestre se dio inicio al segundo proyecto que beneficia a 12 estudiantes entre 18 y 24 años, hombres y mujeres, de los estratos socio económicos 1, 2 y 3.

Al promover el entrenamiento de esta población se busca generar en ellos competencias que serán de utilidad en su formación y por tanto decisivas en su inserción al mercado laboral.

El objetivo trazado para el proyecto se concreta en que CODENSA contribuya a la elaboración y aplicación de estrategias que proporcionen a los jóvenes la posibilidad real de encontrar un empleo digno y productivo, una vez culminada su experiencia en la Compañía.

GESTIÓN SOCIAL Y COMUNITARIA

Comprende acciones tendientes a viabilizar el negocio en las comunidades donde opera CODENSA.

Campaña Prevención de Electroclusiones

Con la intención de disminuir los riesgos de la población en alto riesgo de accidentalidad y fomentar el uso eficiente de la energía, CODENSA durante el 2007 realizó charlas informativas y caravanas de seguridad.

Charlas informativas

En el 2007 se dio continuidad a esta iniciativa cuyo objetivo es educar a nuestros clientes y afianzar el concepto de corresponsabilidad en la gestión.

Se adelantaron 2.014 charlas informativas a más de 42.195 clientes sobre riesgo eléctrico, deberes y derechos de los clientes y utilización productiva de la electricidad en Cundinamarca, Bogotá y Sabana.

Caravanas de la seguridad eléctrica, de la fidelidad y del reconocimiento

Se organizaron 23 caravanas de la seguridad eléctrica que buscaron asesorar, revisar y corregir los problemas que afecten la utilización del servicio prestado por la Compañía en las instalaciones de los predios.

Con las caravanas se premia a los clientes de Cundinamarca, Bogotá y la Sabana por el pago oportuno de su factura, mientras se les capacita en temas de relevancia para la comunidad con relación a la Compañía y su rol como prestadora del servicio.

Se realizan actividades recreativas para niños y adultos, además de rifas de electrodomésticos.



Vigías de la energía

Este programa dirigido a niñas, niños y jóvenes entre los 8 y los 16 años, busca convertirlos en líderes y multiplicadores del uso eficiente y seguro de la energía como fuente de calidad de vida para las familias y las comunidades. Los vigías adquieren el compromiso de divulgar entre sus familias y la comunidad, información sobre los derechos y deberes de los clientes, el uso seguro de la energía, y el cuidado de la infraestructura, entre otros.

Días de vuelo

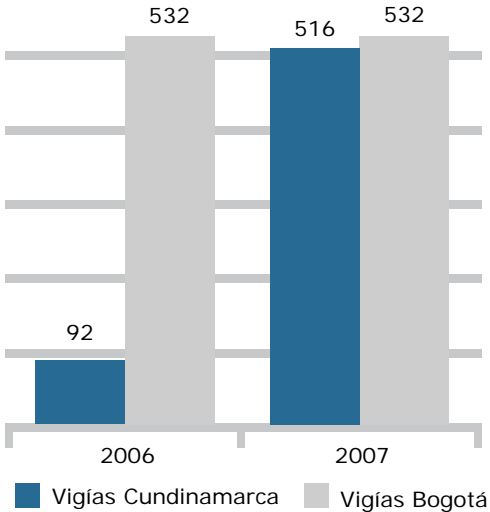
Esta campaña fue lanzada desde el 2006, buscando la seguridad de las niñas y los niños para que durante los meses de julio, agosto y septiembre, vuelen cometas alejados de las redes eléctricas.

La campaña tuvo un impacto positivo en 18.000 hogares que aprendieron sobre las zonas más adecuadas y la mejor forma de volar las cometas en varios parques de Bogotá.

Iluminación navideña

En diciembre del 2007, Bogotá disfrutó de la Ruta de la Fantasía, una iniciativa liderada por CODENSA para iluminar la capital del país en época navideña. La Compañía se encargó del diseño, construcción y montaje que decoró las noches de todo diciembre y permitió a los ciudadanos disfrutar de un espectáculo sin antecedentes.

Número de vigías de la energía certificados



La Ruta de la Fantasía

- Más de 6 millones de bombillos.
- 63 km de ejes viales iluminados.
- Más de 200 km de redes eléctricas.
- 10 empresas colaboradoras involucradas.
- Más de 500 empleados trabajaron durante 120 días, en turnos de 24 horas, siete días a la semana, para tener la infraestructura preparada y regalarle a la ciudad la mejor iluminación de su historia.

GESTIÓN SOCIAL TRADICIONAL

Comprende acciones de tipo asistencial, que responden a las necesidades y peticiones de la comunidad y que usualmente se atienden través de aportes en especie o en dinero.

Programa de iluminación de templos y monumentos religiosos

Gracias al convenio entre CODENSA, EMGESA, la Fundación Endesa y la Conferencia Episcopal Colombiana, durante el 2007 se iluminaron las catedrales de La Inmaculada de Armenia, Nuestra Señora del Rosario en Girardota, el Colegio Cervantes en Bogotá y la Diocesana de Zipaquirá.

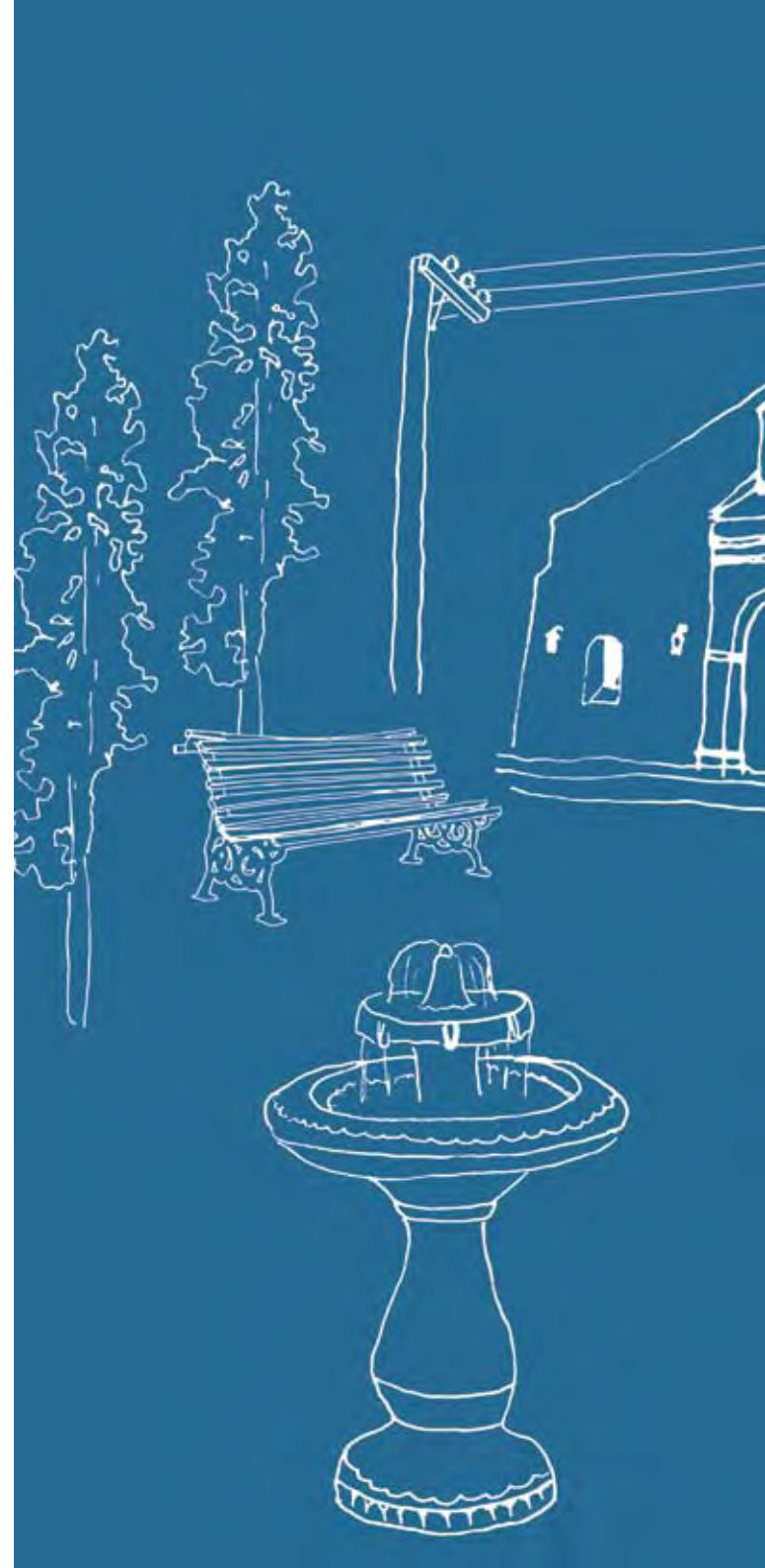
Campaña de Navidad “Dibuja una sonrisa en un niño de Cundinamarca”

Los empleados y la Compañía se vincularon con la donación de 1.000 obsequios para niños y niñas de escasos recursos de algunos municipios de Cundinamarca. Los obsequios fueron entregados por un grupo de empleados y representantes de CODENSA quienes tuvieron la fortuna de ver cumplido el propósito de la campaña “Dibuja una sonrisa en un niño de Cundinamarca”

Apoyos y patrocinios

Durante el 2007 CODENSA patrocinó varias actividades de interés social como el Festival Gastronómico Alimentarte, la Media Maratón de Bogotá, la XXIX Caminata de la Solidaridad por Colombia, XIX Festival Artístico Nacional e Internacional de Cultura Popular Invasión Cultural a Bosa, la Feria Internacional del Libro y el Día de Lucha contra el cáncer de mama, entre otros.

Adicionalmente apoyó a fundaciones, instituciones y asociaciones como la Fundación Jóvenes Artistas, la Fundación Formemos, la Fundación Integrarte, la Fundación Cultural Chiminigagua y la Asociación Laetittia.



A white line drawing on a dark blue background. It depicts a church with a bell tower and a cross on top. In the foreground, there are three stylized human figures: one standing and looking towards the church, and two others walking together. The drawing is simple and uses only outlines.

ACCESIBILIDAD AL SERVICIO – ELECTRIFICACIÓN RURAL

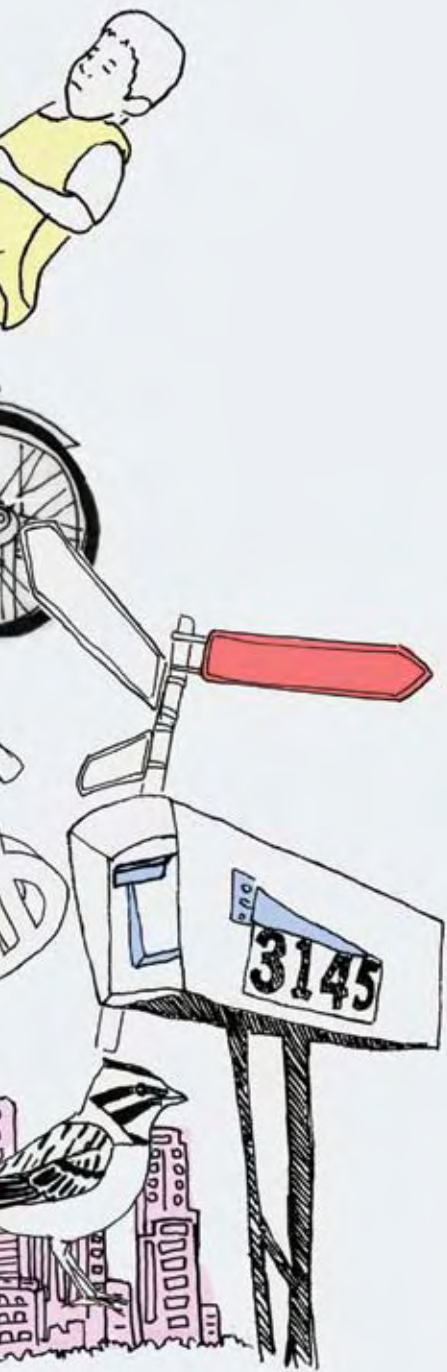
Para atender la demanda de energía de 6.355 clientes industriales y residenciales en el área de Cundinamarca, se construyeron 647 proyectos con un consumo esperado de 46,4GWh. Se terminaron proyectos industriales como: Cementos Tequendama, CI Milpa, Miña Guachetá Planta Castilla, Minas La Trinidad, PNUD, Ladrillera El Ciral, Ladrilleras Mombel, *The Leite Flowers*, Gravillera Holcim e Inversiones Colco.

Durante el 2007 se firmó un convenio con el municipio de Quipama para realizar un proyecto de electrificación rural con aportes del municipio y de CODENSA, que benefician a 171 familias.

DESAFÍOS 2008

- Establecer una estrategia de responsabilidad social para CODENSA, que incluya planes de acción a tres años.
- Dar continuidad al Programa de Fortalecimiento Institucional en los municipios participantes con la creación de “Observatorios Municipales de Gobierno y Desarrollo” para hacerle seguimiento a la ejecución del Plan de Desarrollo aprobado por cada municipio.
- Generar un diagnóstico para aprobación de la alta dirección del Grupo Endesa en Colombia, sobre la viabilidad de apalancar a estudiantes de educación media de colegios públicos de Cundinamarca y Bogotá D.C, con énfasis en electricidad, para que puedan seguir sus estudios tecnológicos en el SENA y de esta manera contribuir con la empleabilidad en el sector eléctrico en las empresas colaboradoras de CODENSA.
- Llegar a mínimo 40 municipios de Cundinamarca con el Paseo Itinerante de la Electricidad, beneficiando a 40.000 niños, niñas, jóvenes y adultos, con el mensaje del uso seguro, racional y eficiente de la energía eléctrica en el marco del desarrollo sostenible.
- Llegar a 20.000 estudiantes de colegios distritales, con la cultura de la energía desde la generación hasta que la energía llega a sus casas, con el mensaje de uso seguro, racional y eficiente de la energía eléctrica en el marco del desarrollo sostenible.





Anexos

- 1 – CERTIFICACIONES
- 2 - INFORME DE VERIFICACIÓN EXTERNA
- 3 - TABLA DE CONTENIDO GRI – G3
- 4 – COMPROMISO CON LOS OBJETIVOS DEL MILENIO
- 5 – EVALUACIÓN INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2007

Anexos

1 – CERTIFICACIONES

Con el objetivo de fortalecer la gestión sostenible, CODENSA ha mantenido y certificado sus Sistemas de Gestión de Calidad, Ambiental y de Seguridad y Salud Ocupacional con los siguientes alcances:

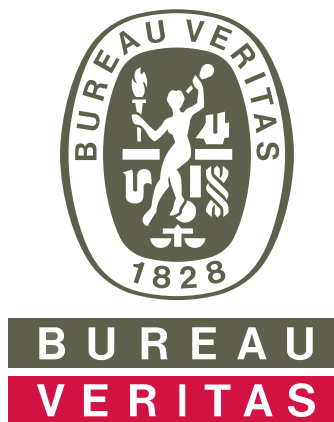


Norma	Alcance	Año de inicio de la certificación
ISO 9001:2000	Procesos de facturación, alumbrado público y gestión de pérdidas.	2003
ISO 14001:2004	Distribución y comercialización de energía y servicios asociados.	2003
OHSAS 18001:1999	Distribución y comercialización de energía eléctrica y servicios relacionados.	2004

Igualmente recibió por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio la resolución No 2957 del 2007 donde se acreditan 10 pruebas físico químicas, de cromatografía y la toma de muestras.

Norma	Alcance	Año de inicio de la acreditación
ISO-IEC-17025:2005	<ul style="list-style-type: none"> • Método de ensayo para determinar agua en aceites dieléctricos por titulación coulombimétrica Karl Fischer. • Método de ensayo para determinar densidad de aceites dieléctricos por el método del hidrómetro. • Método de ensayo para determinar la rigidez dieléctrica utilizando electrodos del tipo VDE. • Método de ensayo para determinar la rigidez dieléctrica utilizando electrodos de disco. • Método de ensayo para determinar color ASTM de aceites dieléctricos. • Método de ensayo para determinar la tensión interfacial entre el aceite dieléctrico y el agua por el método del anillo. • Método de ensayo para determinar número ácido por titulación con indicador de color. • Método de ensayo para análisis de gases disueltos en aceites dieléctricos por cromatografía de gas. • Método de ensayo para determinar PCB. • Método de ensayo para toma de muestras de aceites dieléctricos. 	2007

2 - INFORME DE VERIFICACIÓN EXTERNA



DECLARACIÓN DE ASEGURAMIENTO INDEPENDIENTE

A los grupos de interés de CODENSA S.A. E.S.P.:

Bureau Veritas Colombia Ltda. Llevó a cabo la verificación de tercera parte del **Informe de Sostenibilidad Condensa07** (el informe), para el período correspondiente al año fiscal de enero a diciembre de 2007. El informe fue elaborado bajo la responsabilidad de la dirección de CODENSA S.A. E.S.P., definiendo el contenido, recolección y presentación de la información allí contenida y nuestra responsabilidad fue llevar a cabo al aseguramiento independiente sobre la contabilidad y calidad de la información allí contenida. En relación a los criterios de auditoría utilizados dentro del alcance del aseguramiento. Y expresar nuestra opinión imparcial sobre el proceso de elaboración del Informe y donde sea apropiado recomendaciones para posteriores desarrollos.

El alcance de la verificación del Informe comprende el aseguramiento realizado sobre el proceso de elaboración del Informe, su contenido, la confiabilidad de la información, los resultados de la consulta a los grupos de interés y la identificación y resultados de los indicadores de desempeño para los

aspectos económico, ambiental y social aplicables establecidos en la Guía del GRI, incluyendo igualmente los procesos subyacentes en los sistemas de gestión que suministran esta información.

El alcance del aseguramiento no cubre las declaraciones de CODENSA S.A. E.S.P. Sobre creencias, intenciones o aspiraciones, ni sus expresiones de opinión y declaraciones de compromiso o desafíos. El alcance del aseguramiento tampoco cubre las actividades de identificación y mapeo de grupos de interés como tampoco los procesos de consulta a éstos ni los compromisos adquiridos por CODENSA con los grupos de interés dentro del marco del informe.

Metodología

Bureau Veritas Colombia Ltda. Llevó a cabo el aseguramiento razonable empleando los criterios definidos para esta actividad en la norma AA1000AS de 2003, la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad del GRL, versión 3 de 2006 y la norma ISAE 3000 REVISADA – International Standard on Assurance Engagements – para información no financiera, así como sus propios protocolos de aseguramiento de responsabilidad corporativa. Las actividades para lograr el objetivo de suministrar aseguramiento razonable fueron planificadas por Bureau Veritas Colombia Ltda. Y revisadas previa a su iniciación entre las dos partes.

Al evaluar el informe se verificó:

- La definición del contenido del Informe con los principios de Materialidad, Participación de los Grupos de Interés, contexto de Sostenibilidad y Exhaustividad, referenciados en la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad del GRI, versión 3.0 de 2006.
- El uso de los principios de Integralidad, Materialidad y Capacidad de Respuesta, establecidos en la norma AA1000AS de 2003.
- La exactitud de la información y la calidad de la misma mediante los principios para verificar la calidad de la elaboración del Informe de Sostenibilidad – Equilibrio, Comparabilidad y Precisión – de la Guía del GRI de 2006.

Conclusiones y Opinión

Basados en el alcance de nuestra verificación podemos concluir que:

- El contenido y la estructura del Informe se ajusta a las directrices de la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI/G3).
- El índice de contenido muestra datos de desempeño a través de todos los indicadores de desempeño principales aplicables y la mayoría de los indicadores adicionales establecidos en la Guía.
- La información económico-financiera contenida en el informe correspondiente a los datos de desempeño económico, fue comparada con las cifras

- y datos auditados por una tercera parte y publicados en la el Informe Anual codensa07 y se constató su adecuada transcripción.
- El informe demuestra que CODENSA, ha identificado y mapeado a sus grupos de interés, de la metodología empleada para el mapeo y clasificación y los registros revisados se evidencia la no exclusión de ningún grupo y que se han tomado en cuenta los resultados de los ejercicios de consulta a éstos, es notoria la mejora en el involucramiento de los grupos de interés.
 - El informe precisa los temas que son relevantes tanto para la organización como para sus grupos de interés y no se identificaron desviaciones materiales ni su desempeño de sostenibilidad para el año 2007 y los dos años anteriores.
 - La información contenida es materialmente completa, exhaustiva, relevante y precisa, está soportada en evidencia objetiva y en la aplicación de los sistemas de gestión en calidad, medio ambiente y salud y seguridad, certificados.
 - Suministra información entendible y clara, que se considera confiable y está libre de sesgo y errores significativos, alcanzando inclusividad y exhaustividad de acuerdo con los principios del marco de la norma AA100.

Áreas para el Mejoramiento

- Durante el proceso de verificación independiente se identificó la necesidad de realizar la corrección de algunas desviaciones e inexactitudes por parte de CODENSA, con un enfoque positivo para suministrar la mejor información disponible.
- Se considera necesario el establecimiento de un esquema de aseguramiento interno para garantizar que toda la información relevante a incluir en el Informe sea analizada apropiadamente y se lleve a cabo una revisión interna previa al aseguramiento externo.

Bureau Veritas Colombia Ltda.



Carmen Dolores Cortés Rudas
Bogotá D.C., Septiembre de 2008

DECLARACIÓN DE INDEPENDENCIA, IMPARCIALIDAD Y COMPETENCIA

Bureau Veritas Colombia Ltda, establece que esta declaración expresa independientemente los resultados de la evaluación del Informe de Sostenibilidad de CODENSA S.A. ESP, PARA EL PERÍODO DE 2007. Bureau Veritas Colombia Ltda, no tiene ningún otro interés comercial en la operación de CODENSA S.A. ESP. Diferente a suministrar los servicios de aseguramiento de tercera parte sobre la fidelidad de la información contenida en el informe de Sostenibilidad respecto a las actividades y el desempeño de la Compañía en su operación en Colombia.

Bureau Veritas tiene implementado un código de ética que asegura que todo su staff mantiene los estándares de ética en todas sus actuaciones de manera sistemática se previene cualquier conflicto de interés.

El equipo de aseguramiento que realiza la verificación de los Informes de Sostenibilidad tiene la competencia y experiencia necesaria para llevar a cabo el aseguramiento de la información ambiental. Social, ética y de salud y seguridad; así como el conocimiento de las buenas prácticas de los procesos de elaboración de informes y aseguramiento de responsabilidad corporativa.

3 - TABLA DE CONTENIDO GRI – G3

Contenido GRI -G3	Principio Pacto Mundial	Capítulo del informe de sostenibilidad	Página
Perfil			
		Presentación del informe.	6-9
1.Estrategia y análisis		Integrando la sostenibilidad en la gestión empresarial.	18
1.1. Declaración y compromiso con la política de sostenibilidad		Integrando la sostenibilidad en la gestión empresarial.	18
1.2. Principales impactos, riesgos y oportunidades.		Siete compromisos con el Desarrollo Sostenible.	22
2. Perfil de la organización		Quiénes somos.	10
2.1. Nombre de la organización		Quiénes somos.	10

Contenido GRI -G3	Principio Pacto Mundial	Capítulo del informe de sostenibilidad	Página
		Quiénes somos.	10
		Infraestructura.	12
		Servicios complementarios para clientes masivos.	12
2.2. Principales marcas, productos y servicios.		Servicios complementarios para clientes empresariales.	
		Quiénes somos.	
2.3. Estructura operativa		Equipo humano.	13
2.4. Localización de la sede principal de la organización.		Cra 13A # 93 - 66 PBX: 60 16060.	
		Quiénes somos.	
2.5. Dónde opera		Mercados servidos.	11
		Quiénes somos.	
2.6. Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.		Composición accionaria.	14
		Quiénes somos.	
2.7. Mercados servidos		Mercados servidos.	11
2.8 Dimensión de la compañía.		Quiénes somos.	10
		Presentación del informe.	6-9
2.9. Cambios significativos.		Resumen de resultados de la gestión sostenible.	34
		Quiénes somos.	
2.10 Premios y distinciones recibidos durante el período informativo.		Reconocimientos.	15
3. Parámetros del informe		Parámetros del Informe de Sostenibilidad.	24

Contenido GRI -G3	Principio Pacto Mundial	Capítulo del informe de sostenibilidad	Página
Perfil del informe			
		Presentación del informe.	6-9
3.1. Período cubierto.		Parámetros del Informe de Sostenibilidad.	24
3.2. Fecha del informe anterior más reciente.		Parámetros del Informe de Sostenibilidad.	24
3.3. Ciclo de presentación del informe.		Parámetros del Informe de Sostenibilidad.	24
3.4. Área de contacto para los temas relativos al informe o su contenido.		Parámetros del Informe de Sostenibilidad. Para ampliar información sobre nuestro Informe de Sostenibilidad 2007.	33
Alcance y cobertura del informe			
3.5. Proceso de definición del contenido del informe.		Parámetros del Informe de Sostenibilidad. Proceso de construcción del informe.	25
3.6. Cobertura del informe.		Parámetros del Informe de Sostenibilidad.	24
3.7. Limitaciones del alcance o cobertura.		No existen limitaciones. En este informe se trataron todos los impactos económicos, ambientales y sociales referentes a la actividad de CODENSA.	
3.8. Base para la información conjunta con otros negocios.		Parámetros del Informe de Sostenibilidad.	24
3.9. Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos.		Es utilizado el Sistema Internacional de Unidades. En las bases de datos primarios y en los cálculos se utilizan factores de conversión estándar.	

Contenido GRI -G3	Principio Pacto Mundial	Capítulo del informe de sostenibilidad	Página
3.10. Reexpresión de información de memorias anteriores.		En el Informe de Sostenibilidad 2006 Página 16 TAMAÑO DE LA OPERACIÓN DE CODENSA- Infraestructura técnica se reportaron 45.915 km de redes y la cifra correcta es 40.771 km.	
3.11. Cambios significativos en métodos de valoración de informes anteriores.		Se realizó verificación externa del Informe de Sostenibilidad 2007. Se llevó a cabo la segunda evaluación del Informe de Sostenibilidad con grupos de interés.	
Índice del contenido del GRI			
3.12. Tabla de contenidos GRI		Anexos. Tabla de contenidos GRI-G3.	136
Verificación		Parámetros del Informe de Sostenibilidad. Verificación interna y externa del informe.	
		Anexos. Informe de verificación externa.	33 132
		Parámetros del Informe de Sostenibilidad. Verificación interna y externa del informe.	33
		Anexos. Informe de verificación externa.	132
4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés.		Nuestra conducta: compromiso con el buen gobierno y el comportamiento ético. Parámetros del Informe de Sostenibilidad.	38 24

Contenido GRI -G3	Principio Pacto Mundial	Capítulo del informe de sostenibilidad	Página
Gobierno			
4.1. Descripción de la estructura de gobierno.		Nuestra conducta: compromiso con el buen gobierno y el comportamiento ético. Estructura de gobierno corporativo.	38
4.2. Presidente de la Junta y su cargo ejecutivo como Presidentes de la organización.		Nuestra conducta: compromiso con el buen gobierno y el comportamiento ético. Estructura de gobierno corporativo. Junta Directiva.	38
4.3. Estructura del máximo órgano de gobierno (Junta Directiva).		Nuestra conducta: compromiso con el buen gobierno y el comportamiento ético. Estructura de gobierno corporativo. Junta Directiva.	39
4.4. Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.		Nuestra conducta: compromiso con el buen gobierno y el comportamiento ético. Buzón ético.	42
4.5. Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos, ejecutivos, (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).		Nuestra conducta: compromiso con el buen gobierno y el comportamiento ético. Estructura de gobierno corporativo. Presidente y gerente.	41
4.6. Procedimientos para evitar conflictos de interés en el máximo órgano de gobierno.		Está establecido en los estatutos vigentes y el Código de Buen 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 en los aspectos sociales, ambientales y económicos.		Nuestra conducta: compromiso con el buen gobierno y el comportamiento ético. Estructura de gobierno corporativo Junta Directiva.	38

Contenido GRI -G3	Principio Pacto Mundial	Capítulo del informe de sostenibilidad	Página
4.8. Declaración de misión, visión, valores, código de conducta y principios relevantes.		Integrando la sostenibilidad en la gestión empresarial.	19
4.9. Mecanismos de control de la junta directiva		Nuestra conducta: compromiso con el buen gobierno y el comportamiento ético.	40
		Nuestra conducta: compromiso con el buen gobierno y el comportamiento ético.	
		Estructura de gobierno corporativo.	38
		Asamblea General de Accionistas.	40
4.10. Mecanismos de auto evaluación de la Junta Directiva.		Comité de buen gobierno.	
		Comité de auditoría.	
Compromisos con iniciativas externas			
		Nuestra conducta: compromiso con el buen gobierno y el comportamiento ético.	
		Gestión de riesgos.	
4.11. Adopción del principio de precaución.		Investigaciones especiales de la reacción a la prevención.	44
		Adhesión al Pacto Mundial	
		Nuestra sociedad: compromiso con el desarrollo de las sociedades en las que operamos.	120
4.12. Programas sociales, económicos y ambientales desarrollados externamente.		Nuestro medio ambiente: compromiso con la protección del entorno.	109
		Ecosiembra.	
4.13. Principales asociaciones a las que pertenece la organización o entes nacionales o internacionales a los que la organización apoya.		Quiénes somos.	
		Asociaciones a las que pertenece CODENSA.	15

Contenido GRI -G3	Principio Pacto Mundial	Capítulo del informe de sostenibilidad	Página
Participación de los grupos de interés			
4.14. Relación de los grupos de interés que se han incluido		Parámetros del Informe de Sostenibilidad.	24
4.15. Metodología de selección de grupos de interés.		Parámetros del Informe de Sostenibilidad.	24
4.16. Criterios para la selección de grupos de interés.		Parámetros del Informe de Sostenibilidad.	24
4.17. Preocupaciones de los grupos de interés recogidas.		Parámetros del Informe de Sostenibilidad.	24
5. Enfoque de gestión e indicadores de desempeño			
Dimensión económica			
Enfoque de Gestión Económica		12-17, 48-51, 68-73, 95-101 , 119-126	
		Quiénes somos	
		Principales resultados de CODENSA 2005-2007.	16
		Nuestros accionistas: compromiso con la creación de valor y la rentabilidad.	
EC1 Valor económico directo generado y distribuido.		Distribución del valor agregado.	49
		La actividad de CODENSA no es afectada directamente por el cambio climático.	
		Como el negocio no utiliza combustibles fósiles, no puede incidir o verse afectada directamente por el riesgo del cambio climático. Trabaja por el cambio climático en los programas de reducción de pérdidas técnicas y las campañas de uso eficiente de energía.	
EC2 Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades debidos al cambio climático.	Principio 7		
EC3 Cobertura de obligaciones debidas a programas de beneficios sociales.		Nuestra sociedad: compromiso con el desarrollo de las sociedades en las que operamos.	120

Contenido GRI -G3	Principio Pacto Mundial	Capítulo del informe de sostenibilidad	Página
EC4 Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.		CODENSA no recibe ayudas financieras gubernamentales.	
Aspecto: presencia en el mercado			
EC5 Gastos salariales y relación con el salario medio local.	Principio 1	El mínimo salario de CODENSA está alrededor de 130 % sobre el salario mínimo legal vigente Colombiano.	
		Nuestros accionistas: compromiso con la creación de valor y la rentabilidad.	
		Distribución del valor agregado.	49
EC6 Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.		Nuestra gente: compromiso con la salud, la seguridad y el desarrollo personal y profesional de las personas que trabajan en CODENSA y sus empresas colaboradoras.	
		Relación con empresas colaboradoras y con proveedores.	71
EC7 Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Principio 6	El 82 % de directivos de CODENSA son procedentes de Colombia, lugar de las operaciones de la Empresa.	
		Quiénes somos.	
		Equipo humano.	13
Aspecto: impactos económicos indirectos			
		Quiénes somos.	12
		Infraestructura.	15-16
EC8 Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.		Principales resultados de CODENSA 2005-2007.	48
		Nuestros accionistas: compromiso con la creación de valor y la rentabilidad.	

Contenido GRI -G3	Principio Pacto Mundial	Capítulo del informe de sostenibilidad	Página
EC9 Descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance.		Nuestros accionistas: compromiso con la creación de valor y la rentabilidad.	
		Distribución del valor agregado.	49
		Gestión de un plan regulatorio.	50
		Nuestros clientes: compromiso con la calidad del servicio.	
		Servicios complementarios.	97
		Crédito Fácil CODENSA.	96
		Estudio de FEDESARROLLO.	
DIMENSIÓN AMBIENTAL			
Enfoque de Gestión Ambiental			78, 102-111, 121
Aspecto: materiales			
EN1 Materiales utilizados, peso y volumen.	Principio 8	Nuestro medio ambiente: compromiso con la protección del entorno.	
		Tablas de consumo de aceite dieléctrico y madera y consumo de agua y energía.	107-108
EN2 Porcentaje de materiales utilizados que son residuos de otras industrias (valorizados).	Principio 8	CODENSA no utiliza en sus procesos materias primas que sean residuos de otros procesos e industrias.	
	Principio 9	A diferencia valoriza sus residuos: gestión de residuos no peligrosos.	
Aspecto: energía			
EN3. Consumo directo de energía, desglosado por fuentes primarias.	Principio 8	Nuestro medio ambiente: compromiso con la protección del entorno. Uso eficiente de recursos – consumo de energía.	107

Contenido GRI -G3	Principio Pacto Mundial	Capítulo del informe de sostenibilidad	Página
EN4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Principio 8	Nuestro medio ambiente: compromiso con la protección del entorno. Uso eficiente de recursos – consumo de energía.	107
EN5 Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Principio 8 Principio 9	Nuestro medio ambiente: compromiso con la protección del entorno. Uso eficiente de recursos.	107
EN6 Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	Principio 8 Principio 9	Nuestra sociedad: compromiso con el desarrollo de las sociedades en las que operamos. Apoyo a proyectos productivos. Nuestros clientes: compromiso con la calidad del servicio. Gestión en la reducción en pérdidas de energía.	120 77-78
EN7 Iniciativas e impacto de reducción de consumo indirecto de energía.	Principio 8 Principio 9	Nuestro medio ambiente: compromiso con la protección del entorno. Uso eficiente de recursos. Consumo de agua y energía.	107
Aspecto: agua			
EN8 Captación total de agua por fuentes.		CODENSA no capta agua de fuentes de agua; solo utiliza este recurso para atención doméstica de sus sedes administrativas y comerciales.	
EN9 Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.		CODENSA no afecta fuentes de agua ya que su proceso productivo no genera vertimientos. Los vertimientos domésticos se realizan en los alcantarillados municipales. No se considera un aspecto significativo de la actividad de la empresa.	

Contenido GRI -G3	Principio Pacto Mundial	Capítulo del informe de sostenibilidad	Página
EN10 Porcentaje total de agua reciclada y reutilizada.		CODENSA no utiliza agua en su proceso productivo, por tanto no recicla ni reutiliza agua.	
Aspecto: biodiversidad			
EN11 Descripción de terrenos propios, arrendados o adyacentes con alta biodiversidad, de áreas protegidas y no protegidas.		En el área de influencia de CODENSA, se encuentran ecosistemas protegidos como los Cerros Orientales y la Laguna de la Herrera, en los cuáles la actividad de CODENSA no afectó a la biodiversidad.	
EN12 Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.		La actividad de CODENSA no genera aspectos ambientales significativos sobre espacios protegidos o áreas de alta biodiversidad.	
		Nuestro medio ambiente: compromiso con la protección del entorno.	
EN13 Hábitats protegidos o restaurados.	Principio 8	Gestión de poda y tala. Ecosiembra.	109
EN14 Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	Principio 8	Los proyectos desarrollados durante el 2007, fueron sometidos a estudios de impacto ambiental y no presentaron impactos sobre la biodiversidad.	
EN15 Número de especies en peligro en zonas de operación de la compañía, según lista roja de IUCN y lista nacional.		Las actividades de CODENSA no provocan impactos ambientales significativos, ni afectan a especies en extinción, ya que no se han identificado especies en peligro en la zona de operación de CODENSA.	

Contenido GRI -G3	Principio Pacto Mundial	Capítulo del informe de sostenibilidad	Página
Aspecto: emisiones, vertidos y residuos			
EN16 Emisión total (directas e indirectas) de gases de efecto invernadero.	Principio 8	<p>Durante el 2007 se identificó que en la operación de CODENSA se producen pequeñas emisiones de SF₆.</p> <p>Nuestro medio ambiente: compromiso con la protección del entorno.</p> <p>Desafíos 2008</p> <p>La operación de CODENSA no quema combustibles fósiles, ni utiliza productos refrigerantes en su proceso productivo.</p>	111
EN17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero.		<p>Los únicos gases de efecto invernadero indirectos son los emitidos por vehículos a combustión de la empresa y de sus colaboradores. Por ahora la empresa no posee mediciones al respecto.</p> <p>Se realiza el mantenimiento electromecánico y el control de emisiones de gases.</p>	
EN 18 Iniciativas e impacto para reducir gases de efecto invernadero.	Principio 7 Principio 8 Principio 9	<p>CODENSA trabaja por el cambio climático en los programas de reducción de pérdidas técnicas y las campañas de uso eficiente de energía.</p> <p>Nuestro medio ambiente: compromiso con la protección del entorno.</p> <p>Desafíos 2008</p>	111
EN19 Emisiones de sustancias destructoras de la capa de Ozono en peso.		CODENSA no utiliza ni genera sustancias destructoras de la capa de ozono en su proceso de distribución de energía.	
EN20 NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.		<p>CODENSA en su operación no produce emisiones de NO, SO.</p> <p>Durante el 2007 se identificó que en la operación de CODENSA se producen pequeñas emisiones de SF₆ que se estimarán durante el 2008.</p>	

Contenido GRI -G3	Principio Pacto Mundial	Capítulo del informe de sostenibilidad	Página
EN21 Vertimiento total de aguas residuales según su naturaleza y destino.		CODENSA no afecta fuentes de agua ya que su proceso productivo no genera vertimientos, los vertimientos domésticos se realizan a los alcantarillados municipales.	
EN22 Peso total de residuos gestionados según tipo y método de tratamiento.	Principio 8	Nuestro medio ambiente: compromiso con la protección del entorno. Gestión de residuos peligrosos. Gestión de residuos no peligrosos.	104-106
EN23 Derrames accidentales significativos.	Principio 8	Durante el 2007 no se presentaron derrames significativos de aceite (ni otros líquidos).	
EN24 Residuos peligrosos transportados (importados y exportados) tratados, según la convención de Basilea.	Principio 8	Nuestro medio ambiente: compromiso con la protección del entorno. Gestión de residuos peligrosos. Procesos de disposición final de PCB.	103 104
EN25 Biodiversidad y hábitats afectados por vertimiento de aguas.		CODENSA no afecta fuentes de agua ya que su proceso productivo no genera vertimientos, los vertimientos domésticos se realizan a los alcantarillados municipales.	
Aspecto: productos y servicios			
EN26. Iniciativas para mitigar impactos ambientales de los productos y servicios y grado de reducción del impacto.	Principio 7 Principio 8 Principio 9	Nuestro medio ambiente: compromiso con la protección del entorno. Sistema de Gestión Ambiental y certificación ISO 14001. Uso eficiente de recursos. Gestión de residuos peligrosos y no peligrosos. Gestión de poda y tala.	102-111

Contenido GRI -G3	Principio Pacto Mundial	Capítulo del informe de sostenibilidad	Página
EN27 Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil por categorías de productos.		El producto principal de CODENSA no vence, ni intervienen embalajes. Los residuos que generan la distribución y comercialización de energía de gestionan de acuerdo con lo descrito en Nuestro medio ambiente: compromiso con la protección del entorno. Gestión de residuos peligrosos y no peligrosos.	
Aspecto: cumplimiento normativo			
EN28 Costo de las multas y número de sanciones no monetarias impuestas por incumplimientos de la normatividad ambiental.		Ninguna para 2007.	
Aspecto: transporte			
EN29 Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la compañía, así como del transporte del personal.	Principio 8	Están incorporados como menores dentro de los Aspectos Ambientales Significativos de CODENSA, identificados y controlados en el Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001 certificado.	103
EN30 Desglose de los gastos e inversiones ambientales.	Principio 7 Principio 8 Principio 9	Nuestro medio ambiente: compromiso con la protección del entorno.	102
DIMENSIÓN SOCIAL			
Enfoque desempeño gestión de prácticas labores y ética del trabajo			53-60- 64-68, 123
Aspecto: empleo			
LA1 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.		Nuestra gente: compromiso con la salud, la seguridad y el desarrollo personal y profesional de las personas que trabajan en CODENSA y sus compañías colaboradoras. Caracterización de nuestra plantilla	54

Contenido GRI -G3	Principio Pacto Mundial	Capítulo del informe de sostenibilidad	Página
LA2 Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Principio 6	Nuestra gente: compromiso con la salud, la seguridad y el desarrollo personal y profesional de las personas que trabajan en CODENSA y sus compañías colaboradoras. ¿Con quienes trabajamos?	54
LA3 Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada.		CODENSA durante el 2007 no tuvo empleados temporales o de media jornada.	
Aspecto: relaciones empresa/trabajadores			
LA4 Empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Principio 1 Principio 3	Nuestra gente: compromiso con la salud, la seguridad y el desarrollo personal y profesional de las personas que trabajan en CODENSA y sus compañías colaboradoras. Libertad de asociaciones y convenios colectivos.	67
LA5 Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	Principio 3	Dentro de la convención colectiva de trabajo (vigencia 2007) y contratos de personal se establecen los tiempos de preaviso.	
Aspecto: salud y seguridad en el trabajo			
LA6 Porcentaje del total de trabajadores representados en comisiones conjuntas de salud y seguridad en el trabajo.		Nuestra gente: compromiso con la salud, la seguridad y el desarrollo personal y profesional de las personas que trabajan en CODENSA y sus compañías colaboradoras. Resultados de seguridad y salud ocupacional.	59
LA7 Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo.		Nuestra gente: compromiso con la salud, la seguridad y el desarrollo personal y profesional de las personas que trabajan en CODENSA y sus compañías colaboradoras. Resultados de seguridad y salud ocupacional.	59

Contenido GRI -G3	Principio Pacto Mundial	Capítulo del informe de sostenibilidad	Página
LA8 Programas de educación, control y prevención para trabajadores y sus familias, y a las comunidades sobre enfermedades graves.		Nuestra gente: compromiso con la salud, la seguridad y el desarrollo personal y profesional de las personas que trabajan en CODENSA y sus compañías colaboradoras. Seguridad y salud laboral.	57-59
		Nuestra sociedad: compromiso con el desarrollo de las sociedades donde operamos. Campaña de prevención de electrocuciones.	124
LA9 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con el sindicato.	P3	Nuestra gente: compromiso con la salud, la seguridad y el desarrollo personal y profesional de las personas que trabajan en CODENSA y sus compañías colaboradoras. Bienestar. Servicio médico a familiares de convencionados y jubilados.	66
Aspecto: formación y educación			
LA10 Promedio de horas de formación por empleado al año.		Nuestra gente: compromiso con la salud, la seguridad y el desarrollo personal y profesional de las personas que trabajan en CODENSA y sus compañías colaboradoras. Desarrollo motivación y productividad del talento humano - Soluciones formativas	60-62
LA11 Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.		Nuestra gente: compromiso con la salud, la seguridad y el desarrollo personal y profesional de las personas que trabajan en CODENSA y sus compañías colaboradoras. Desarrollo motivación y productividad del talento humano – Soluciones formativas. CODENSA no tiene programas de formación para final de sus carreras.	60-62

Contenido GRI -G3	Principio Pacto Mundial	Capítulo del informe de sostenibilidad	Página
LA12 Porcentaje de empleados que reciben regularmente evaluaciones de desempeño y de desarrollo profesional.		Nuestra gente: compromiso con la salud, la seguridad y el desarrollo personal y profesional de las personas que trabajan en CODENSA y sus compañías colaboradoras.	
		Sistema de Gestión de Rendimiento.	63
		Oportunidades de carrera.	62
Aspecto: diversidad e igualdad de oportunidades			
LA13 Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Principio 6	Nuestra gente: compromiso con la salud, la seguridad y el desarrollo personal y profesional de las personas que trabajan en CODENSA y sus compañías colaboradoras.	
		Caracterización de nuestra plantilla.	
		No se reportan minorías étnicas ni discapacitados.	54
LA14 Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Principio 6	Nuestra gente: compromiso con la salud, la seguridad y el desarrollo personal y profesional de las personas que trabajan en CODENSA y sus compañías colaboradoras.	
		Caracterización de nuestra plantilla.	54
DERECHOS HUMANOS			
Enfoque de gestión relacionado con derechos humanos			54-56, 70
PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO			
HR1 Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	Principio 1	Cero (0)	
	Principio 2		
	Principio 3		
	Principio 4	Las inversiones de CODENSA están orientadas a la mejora y ampliación de su infraestructura eléctrica y sistemas comerciales, y se ejecutan con personal propio y de empresas colaboradoras donde se vela por el cumplimiento de los derechos humanos.	
	Principio 5		
	Principio 6	Adhesión al Pacto Mundial.	

Contenido GRI -G3	Principio Pacto Mundial	Capítulo del informe de sostenibilidad	Página
HR2 Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	Principio 1 Principio 2 Principio 3 Principio 4 Principio 5 Principio 6	Nuestra gente: compromiso con la salud, la seguridad y el desarrollo personal y profesional de las personas que trabajan en CODENSA y sus compañías colaboradoras. Caracterización de nuestra plantilla	54-56
HR3 Formación de los empleados en derechos humanos.		No se realizó ningún evento específico durante el 2007	
NO DISCRIMINACIÓN			
		Cero (0)	
HR4 Incidentes por discriminación.	Principio 1 Principio 2 Principio 6	No se presentaron en el año 2007 incidentes relacionados con conductas de discriminación en el empleo.	
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS			
HR5 Actividades de la empresa donde la libertad de asociación corra riesgos y mediadas para prevenir estos riesgos.	Principio 2	Nuestra gente: compromiso con la salud, la seguridad y el desarrollo personal y profesional de las personas que trabajan en CODENSA y sus compañías colaboradoras. Libertad de asociación y convenios colectivos Existe el derecho a la libre asociación y los sindicatos están representados en la junta directiva.	67

Contenido GRI -G3	Principio Pacto Mundial	Capítulo del informe de sostenibilidad	Página
EXPLOTACIÓN INFANTIL			
HR6 Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Principio 1 Principio 2 Principio 5	<p>CODENSA tiene como política no contratar menores de edad dentro de su plantilla de personal directo.</p> <p>Con quiénes trabajamos</p> <p>Adicionalmente, en cumplimiento de lo establecido en la Resolución 4448 de 2005, emanada del Ministerio de la Protección Social, que prohíbe el trabajo de menores de edad en actividades relacionadas con electricidad, se hace un seguimiento del cumplimiento de esta disposición en las empresas colaboradoras.</p>	
TRABAJOS FORZADOS			
HR7 Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Principio 4	Al asegurar la aplicación de las políticas de contratación se garantiza que no existen incidentes de trabajos forzados.	
PRÁCTICAS DE SEGURIDAD			
HR 8 Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	Principio 1 Principio 2	<p>Cero (0)</p> <p>No se realizó ningún evento específico durante el 2007.</p>	
HR9 Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.		<p>Cero (0)</p> <p>Ninguno durante el 2007. CODENSA no opera en área de asentamientos indígenas.</p>	
Enfoque de gestión relacionado con la sociedad			120-127

Contenido GRI -G3	Principio Pacto Mundial	Capítulo del informe de sostenibilidad	Página
COMUNIDAD			
SO1 Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.		CODENSA realiza estudio de impactos socioeconómicos en sus nuevos proyectos, y establece medidas de manejo.	
CORRUPCIÓN			
SO2 Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Principio 10	Cero (0) Durante el 2007 no se analizaron áreas de la empresa por riesgo de corrupción dado que las políticas de contratación de la empresa, minimizan este riesgo y adicionalmente existen las herramientas de investigaciones especiales.	
SO3 Porcentaje de empleados formados en políticas y procedimientos anticorrupción.	Principio 10	Cero (0) Durante el 2007 no se formaron empleados en políticas y procedimientos anticorrupción.	
SO4. Incidentes de corrupción y medidas tomadas en cada caso.	Principio 10	Cero (0) No se declaran incidentes de corrupción.	
POLÍTICA PÚBLICA			
SO5 Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de <i>lobbying</i> .	Principio 10	CODENSA no realiza actividades de <i>lobbying</i> .	
SO6 Aporte a partidos políticos e instituciones relacionadas.		CODENSA no participa en actividades políticas, ni realiza aportes a partidos políticos o instituciones relacionadas.	

Contenido GRI -G3	Principio Pacto Mundial	Capítulo del informe de sostenibilidad	Página
COMPORTAMIENTO DE LA COMPETENCIA DESLEAL			
SO7 Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.		Cero (0) La actividad de distribución y comercialización de energía es regulada por la CREG, lo que incluye la imposibilidad de crear monopolios.	
CUMPLIMIENTO NORMATIVO			
SO8. Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.		Cero (0) Durante el 2007 no se registraron sanciones ni multas derivadas del incumplimiento de leyes y regulaciones.	
Responsabilidad sobre productos.			
SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE			
		La energía eléctrica bien utilizada no genera riesgos a la salud.	
		Nuestra sociedad: compromiso con el desarrollo de las sociedades en las que operamos.	
		Campaña de prevención de electrocuciones.	124
		Nuestros clientes: compromiso con la calidad del servicio.	
PR1 Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan los impactos de los mismos en la salud y la seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos.		Salud y seguridad del cliente.	93
		Campos electromagnéticos.	
		Monitoreo de accidentes ocurridos a clientes.	
PR2 Número total de incidentes derivados del incumplimiento de las leyes o de códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y seguridad durante su ciclo de vida.		Cero (0) Ninguna para la vigencia del 2007	

Contenido GRI -G3	Principio Pacto Mundial	Capítulo del informe de sostenibilidad	Página
Enfoque de gestión relacionado con la responsabilidad sobre los productos			126
ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS			
PR3 Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normatividad, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.		Nuestra sociedad: compromiso con el desarrollo de las sociedades en las que operamos. Gestión social y comunitaria. Deberes y derechos de los clientes.	124
PR4 Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.		Cero (0) La empresa no registra incumplimientos de la regulación y códigos voluntarios referente a entrega de información sobre sus productos o servicios. Adicionalmente, la distribución de energía eléctrica no requiere de etiquetado.	
PR5 Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo estudios de satisfacción.		Nuestros clientes: compromiso con la calidad del servicio. Sistema de monitoreo de satisfacción del cliente.	
COMUNICACIONES DE MARKETING			
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 patrocinios.		Aunque se da cumplimiento total a la normativa legal vigente, CODENSA no menciona dentro de su publicidad o marketing el cumplimiento de leyes o adhesión estándares y códigos voluntarios.	

Contenido GRI -G3	Principio Pacto Mundial	Capítulo del informe de sostenibilidad	Página
PR7 Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo publicidad, promoción y patrocinio.		Cero (0) CODENSA no ha recibido sanciones legales, multas o amonestaciones por parte de ningún grupo de interés, por incumplimiento de las regulaciones referentes a comunicaciones, publicidad o mercadeo.	
PRIVACIDAD DEL CLIENTE			
PR8 Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.		Cero (0) CODENSA no ha recibido reclamaciones por violación de la privacidad o fuga de datos personales de sus clientes.	
CUMPLIMIENTO NORMATIVO			
PR9 Costo de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.		Cero (0) CODENSA no registra multas por incumplimiento de las normativas en relación con el suministro de productos y servicios.	

4 – COMPROMISO CON LOS OBJETIVOS DEL MILENIO

CODENSA durante el 2007 participó en el diagnóstico sobre el aporte a los Objetivos del Milenio (ODM), por parte de las empresas de servicios públicos que realizó ANDESCO, a fin de conocer y evaluar el grado de implementación de buenas prácticas, al interior de las empresas.

Durante el diagnóstico se identificó que a través de la adhesión al Pacto Mundial y el compromiso con la sostenibilidad, CODENSA ha incorporado dentro de sus procesos buenas prácticas como el programa PREJAL, los proyectos productivos, el desarrollo de los sistema de gestión ambiental, y de salud y seguridad industrial y las diferentes campañas sociales, que contribuyen al cumplimiento de los ODM.



5 – EVALUACIÓN INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2007

Su punto de vista nos importa.

Queremos que nuestro informe represente una imagen clara del desempeño de CODENSA en desarrollo sostenible, cubriendo los asuntos que son relevantes para usted. Por favor tómese un tiempo para completar esta evaluación.

Señale con una X su respuesta.

1. ¿De cuál grupo de interés hace usted parte?

- a. Accionista
- b. Inversionista
- c. Empleado
- d. Cliente
- e. Empresa Colaboradora
- f. Proveedor
- g. Comunidad cercana a nuestras operaciones
- h. Gobierno departamental / municipal
- i. Organización No Gubernamental
- j. Medio de comunicación
- k. Académico / estudiante
- l. Otro. Indicar

2. ¿Cómo calificaría el cubrimiento que este informe hace sobre los asuntos que son importantes para usted?

- ☐ MUY BUENO
- ☐ BUENO
- ☐ REGULAR
- ☐ POBRE
- ☐ MUY POBRE

3. Basado (a) en la información incluida en este informe ¿Cómo calificaría el desempeño de CODENSA frente al Desarrollo Sostenible?

- ☐ MUY BUENO
- ☐ BUENO
- ☐ REGULAR
- ☐ POBRE
- ☐ MUY POBRE

4. ¿Cómo calificaría el estilo y la presentación de este informe?

- ☐ MUY BUENO
- ☐ BUENO
- ☐ REGULAR
- ☐ POBRE
- ☐ MUY POBRE

5. Si usted leyó el Informe de Sostenibilidad 2006, ¿Cómo calificaría este informe en relación con el de 2006?

- ☐ MUCHO MEJOR
- ☐ MEJOR
- ☐ IGUAL
- ☐ PEOR
- ☐ MUCHO PEOR

Por favor envíe este formato diligenciado
vía fax **6015908** o vía Internet al correo
electrónico: **mgomez@codensa.com.co**
dirigido a Marcela Gómez V. Gerencia de
Comunicación de CODENSA.

6. Por favor indique los apartes del informe que le resultaron más interesantes y explique su respuesta:

7. Si considera que algún dato o información de su interés no ha sido incluido en este informe o no se ha remitido a las fuentes de origen, por favor indíquelo.

8. Por favor agregue los aspectos que considere importantes para evaluar el Informe de Sostenibilidad 2007 de CODENSA.

Gracias.