



Trabajamos, con energía

Catedral de Nuestra Señora del Carmen / Villavicencio

INFORME
DE GESTIÓN
2013
COMUNICACIÓN
DE PROGRESO



ELECTRIFICADORA
DEL META S.A. E.S.P.



Villavicencio, Meta - Colombia, Mayo de 2014

Señores
The Global Compact
Organización de las Naciones Unidas ONU

Cordial saludo.


Para la Gerencia General de la Electrificadora del Meta es grato presentarles este comunicado de progreso con el cual ratificamos nuestro apoyo y compromiso con el medio ambiente, el desarrollo social, el fortalecimiento de la cultura de nuestra región, el uso eficiente de los recursos naturales y de la energía eléctrica, así como la promoción y la defensa de los derechos humanos entre nuestros colaboradores, proveedores y clientes.

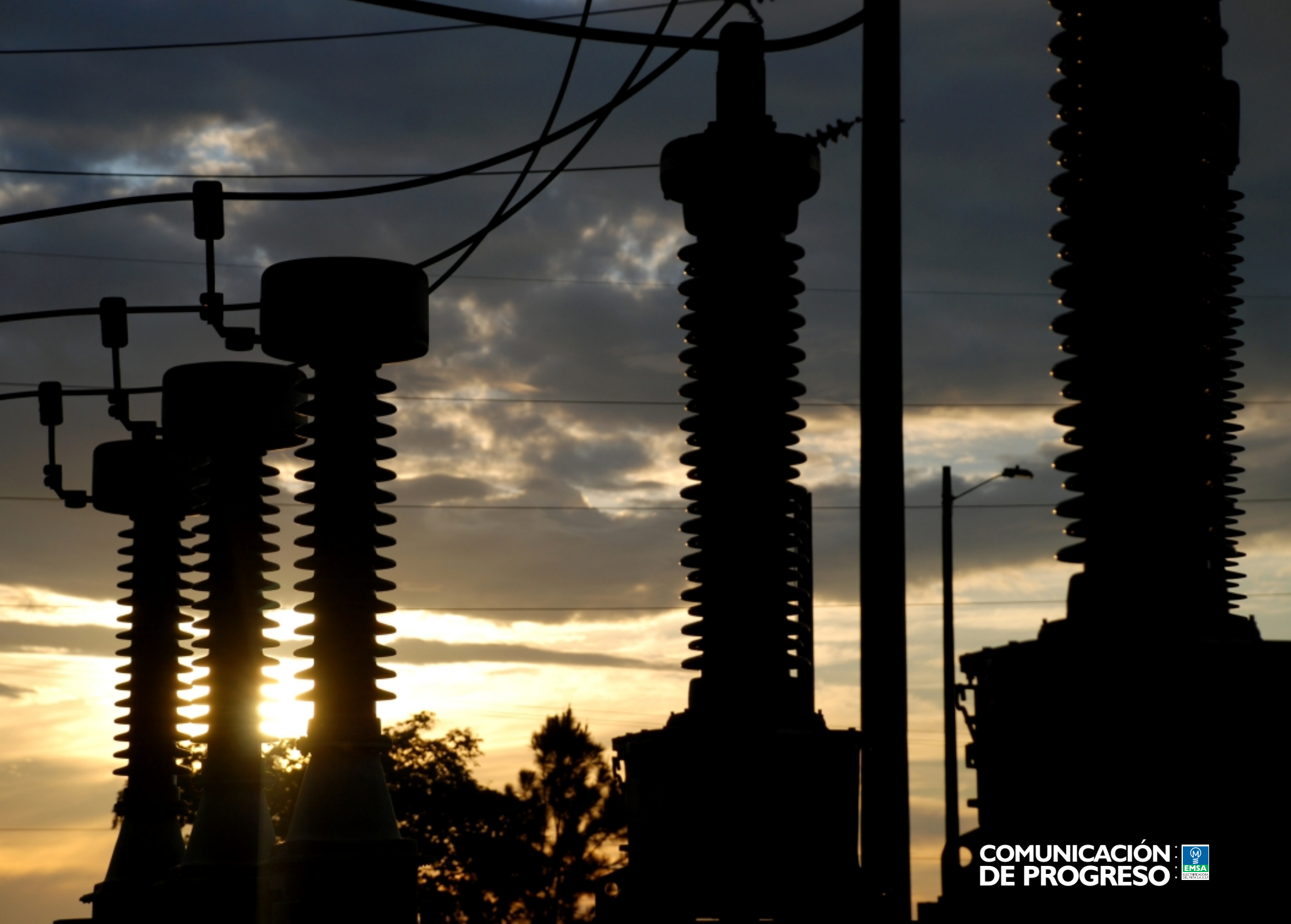
Sabemos que la Responsabilidad Social Empresarial es un compromiso voluntario y de

gran importancia, por eso nuestra empresa avanza en el fortalecimiento de estrategias que conlleven a realizar acciones bajo los criterios de los diez principios de Pacto Global.

En el siguiente informe quiero resaltar el compromiso de directivos y funcionarios quienes a diario trabajamos por la consecución de los objetivos empresariales, creyentes de que podremos influir de forma permanente en las actuaciones de nuestra empresa, para que sean más responsables con el medio ambiente y con la sociedad.

Atentamente,


Hernán Saavedra Caicedo
Gerente General





Monumento Cenit del Llano / Villavicencio

**Perfil
Corporativo**



La Electrificadora del Meta S.A. ESP es una sociedad por acciones, de carácter mixto que hace parte de las empresas de la nación y tiene como objeto principal la prestación del servicio público de energía eléctrica, para lo cual puede realizar las actividades previstas en las Leyes 142 y 143 de 1994, entre otras, la construcción, adquisición y explotación de subestaciones, sistemas de transmisión regional y sistemas de distribución local.

EMSA, desarrolla actividades de comercialización y distribución de energía eléctrica en 23 de los 29 municipios del Departamento del Meta como son: Villavicencio, Acacias, Cabuyaro, Castilla La Nueva, Cubarral, Cumaral, El Castillo, El Dorado, Fuente de Oro, Granada, Guamal, La Uribe, Mesetas, Lejanías, Puerto Gaitán, Puerto López, Puerto Lleras, Restrepo, San Carlos de Guaroa, San Juan de Arama, San Martín, Vista Hermosa.

Se cuenta con una amplia infraestructura eléctrica que debemos administrar, mantener y operar con el fin de garantizar la prestación del servicio de energía eléctrica en cada uno de estos municipios, además comercializamos la energía eléctrica para los clientes residenciales, industriales, comerciales, oficiales y alumbrado público.

La planeación estratégica corporativa es para EMSA una herramienta de gestión fundamental que ha permitido alinear a la organización tras un objetivo común, definiendo una única dirección estratégica que acompañada de una asociación eficiente de recursos permiten la generación de valor.

EMSA, ha definido un horizonte de diez años 2010 - 2020 con metas a corto y mediano plazo, durante los cuales se espera avanzar en el cumplimiento de su visión y consolidar la ejecución de su misión.

Estrategia

La planeación estratégica corporativa es para EMSA una herramienta de gestión fundamental que ha permitido alinear a la organización tras un objetivo común, definiendo una única dirección estratégica que acompañada de una asociación eficiente de recursos permiten la generación de valor.

EMSA, ha definido un horizonte de diez años 2010 - 2020 con metas a corto y mediano plazo, durante los cuales se espera avanzar en el cumplimiento de su visión y consolidar la ejecución de su misión.

Valores y Principios

La ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E. S. P. declara los siguientes valores y principios, los cuales identifican el sentir de sus individuos y se convertirán en la guía principal para la definición de todas sus actuaciones.

- | | |
|-------------------------|--|
| 1. Fidelidad | 9. Efectividad |
| 2. Lealtad | 10. Innovación. |
| 3. Honestidad | 11. Trabajo en equipo |
| 4. Legalidad | 12. Imparcialidad y equidad |
| 5. Verdad. | 13. Responsabilidad social y ambiental |
| 6. Buena fe. | 14. Oportunidad y calidad en el Servicio |
| 7. Respeto y tolerancia | 15. Disposición al control ciudadano |
| 8. Diligente. | 16. Competitividad y productividad |



“Beto”: Monumento construido por operarios de EMSA en homenaje al ingeniero Alberto Astroz. Q.E.P.D.

Visión

En el 2020 tendremos un margen EBITDA superior al 30% y consolidaremos la diversificación de nuestros ingresos con una participación mayor al 20% derivado de otros negocios.

Para asegurar el cumplimiento de la visión, se han definido unos objetivos estratégicos que trazan la ruta a seguir, estos objetivos están enmarcados en las diferentes perspectivas del mapa estratégico corporativo, habiéndose determinado además, según su importancia para la organización, el nivel de participación de cada uno de ellos.

Asociados a estos objetivos año tras año se definen los indicadores y metas que son monitoreados para asegurar el cumplimiento del plan estratégico corporativo y demostrar el crecimiento de la organización, alcanzando un cumplimiento del 108,8% en la estrategia global de la empresa para el año 2013.

Continuamos en la senda de mejora de los servicios prestados y desarrollo de nuevos productos y servicios que aumenten la satisfacción de los clientes.

Lo anterior está acompañado de un programa de responsabilidad social empresarial que muestra un compromiso frente a los grupos de interés, o individuos o grupos afectados por el comportamiento social de la organización, este compromiso se desarrolla en materia de desarrollo integral para permitir así un crecimiento económico, el desarrollo social y el equilibrio ambiental, todo con base en las disposiciones legales.

Son grupos de Interés de la Electrificadora del Meta S.A.E.S.P.

- a. Los Accionistas
- b. Clientes y estado
- c. Trabajadores
- d. Representantes del sector ambiental
- e. Proveedores y contratistas
- f. Comunidad

Accionistas: La EMSA E.S.P. garantiza a los accionistas la generación de valor mediante la participación en el sector energético y aumentar en forma sostenible la rentabilidad del Grupo.

Clientes y Estado: La EMSA E.S.P. declara su compromiso de garantizar la prestación de los servicios de forma eficiente, confiable, oportuna y con calidad y seguridad, para generar valor agregado y prestar el servicio a precios competitivos, actuando siempre bajo estándares de clase mundial.

Trabajadores: Es nuestro deber actuar de acuerdo con nuestros valores corporativos donde quiera que la EMSA E.S.P. tenga presencia o impacto. Con esta motivación, la EMSA E.S.P. declara su compromiso de estimular la satisfacción de sus colaboradores mediante un entorno de trabajo sano, donde el desarrollo humano, el respeto, la confianza y el liderazgo faciliten la construcción de escenarios participativos.

Representantes del sector ambiental: La EMSA E.S.P. declara su compromiso con la sostenibilidad ambiental mediante el respeto y la protección ambiental, para lo cual planea, construye y mantiene su infraestructura administrativa y operativa en armonía con el medio ambiente, y promueve iniciativas y actividades que contribuyen al desarrollo sostenible.

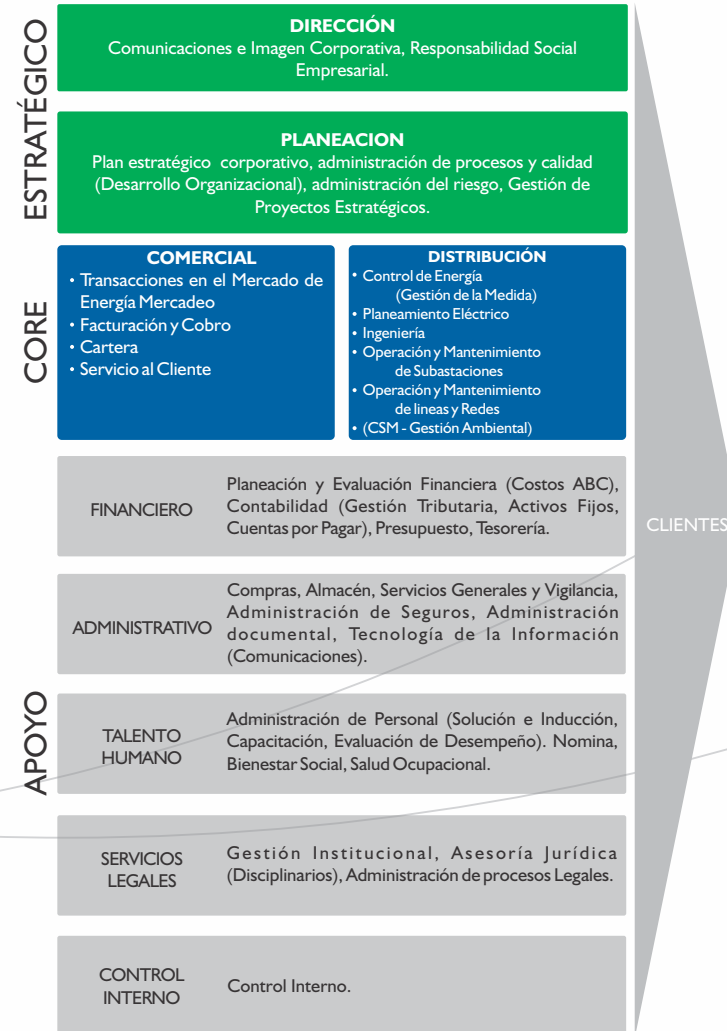
Desarrolla sus actividades en el marco de la gestión ambiental responsable, cumpliendo con la normatividad aplicable en los países donde opera y promoviendo la cultura ambiental en sus grupos de interés, a través de estrategias de comunicación y relacionamiento.

Proveedores y contratistas: con el propósito de asegurar el "mejor negocio", las empresas la EMSA E.S.P. asume el compromiso de fortalecer las relaciones con su red de abastecimiento, a través de prácticas de clase mundial, entendiendo que el buen desempeño de sus proveedores y contratistas es importante para el logro de los objetivos estratégicos.

Se pretende contribuir a la competitividad de la EMSA E.S.P. Mediante la adopción de estándares internacionales, la construcción de relaciones de confianza y el desarrollo de procesos y habilidades para la adquisición efectiva de bienes y servicios en función del tiempo.

Comunidad: La EMSA E.S.P. declara su compromiso, como miembro de la comunidad de sus áreas de influencia, con el respeto a los derechos humanos, el fortalecimiento de las relaciones de vecindad y el apoyo al desarrollo de las mismas. Así mismo, se compromete con el desarrollo de planes de acción efectivos tendientes a la identificación, prevención, mitigación, control y compensación de los impactos sociales generados por su infraestructura y operación.

Cadena de valor



Sistema de Gestión Integral

Durante el 2013 se realizaron tres (3) auditorías internas a los Sistemas de Gestión y a los requerimientos de la Guía RUC para detectar desviaciones en los sistemas de gestión y tres externas realizadas por la organización Bureau Veritas Colombia y el Consejo Colombiano de Seguridad.

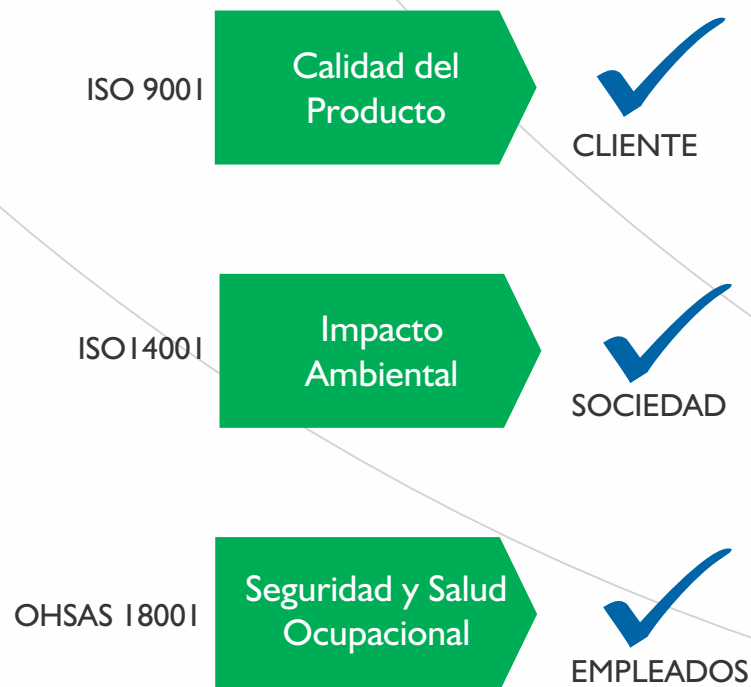
Producto de las auditorías externas tenemos:

- Re - certificación donde se enuncia que el Sistema de Gestión de Calidad de EMSA fue evaluado y está acorde con los requerimientos de la norma ISO 9001 versión 2008
- Segundo seguimiento al sistema de seguridad y salud ocupacional, corroborando el cumplimiento de la Organización con los parámetros consignados en la legislación vigente y en la norma OSHAS 18001 versión 2007.
- Primer seguimiento al sistema de gestión ambiental, ratificando el compromiso de EMSA con el cuidado del medio ambiente y el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma ISO 14001 versión 2004 y la legislación vigente aplicable a la materia.

El Alcance de estas tres normas para la Electrificadora del Meta S.A. E.S.P. es:

- Distribución de Energía Eléctrica para el área de influencia del Municipio de Villavicencio hacia los municipios de Acacias, San Martín, Granada, Puerto López y Puerto Gaitán y los servicios de Comercialización de Energía Eléctrica en Villavicencio, Acacias, San Martín, Granada, Puerto López y Puerto Gaitán.
- Además se realizó el segundo seguimiento al registro uniforme para contratistas RUC donde se evidencia un cumplimiento del 90% con los requerimientos definidos en la guía RUC del Consejo Colombiano de Seguridad.

Desarrollo del enfoque estratégico y del negocio



DECLARACIÓN

En cumplimiento de la ley 603 de 2000, la administración de la empresa certifica que cumple con las obligaciones relacionadas con la propiedad intelectual de los programas de software que se utilizan en los equipos de cómputo de su propiedad y que dispone de licencias originales. Así mismo, se han adoptado las medidas para evitar la instalación de software por parte de los funcionarios sin el consentimiento de la administración.





Monumento El Colono / Granada, Meta

**Somos Responsables
con nuestros
Clientes**

Infraestructura

Teniendo en cuenta la construcción de nueva infraestructura en el STR de EMSA, gracias a los proyectos, tanto propios como de terceros, se observa el crecimiento de las redes desde el año 2009 al 2013 de manera significativa, alcanzando para el nivel de tensión 4 el 91%, nivel 3 el 24% y nivel 2 el 40%.

Teniendo en cuenta el plan de expansión definido y establecido en el Plan Estratégico Corporativo, en el año 2013 se ejecutaron proyectos de construcción, ampliación y modernización de algunas subestaciones de potencia y proyectos de remodelación y/o ampliación de redes eléctricas de media y baja tensión.

Gestión de proyectos de cobertura y mejora de la calidad del servicio

Las acciones de remodelaciones de redes, cambio de conductores de red abierta a trenzada en baja tensión, el cambio de redes de media tensión aumentando el calibre de los conductores o cambiando el sistema de red abierta a red compacta, incrementaron la confiabilidad del sistema, disminuyeron las pérdidas técnicas e incrementaron la capacidad de maniobrar los circuitos, permitiendo la posibilidad de realizar suplencias en caso de necesidad.

En este sentido, durante el año 2013, se ejecutaron varios proyectos de ampliación de la cobertura eléctrica tanto en baja como en media tensión, que han mejorado la calidad del servicio prestado a un número importantes de usuarios, como también se ha logrado electrificar una parte de la zona de alto desarrollo agroindustrial en el municipio de Puerto Gaitán.

Adicionalmente, durante el año se aprobaron 942 solicitudes de factibilidad para un total de 142 MVA en carga aprobada.

Información proyectos 2013

PROYECTOS		CERTIFICACIONES	
Proyectos aprobados	461	Certificaciones de obra	351
Carga aprobada MVA	39.8	Carga aprobada MVA	25.3
LONGITUD DE RED (km)		LONGITUD DE RED (km)	
Media Tensión	490	Media Tensión	354
Baja Tensión	375	Baja Tensión	120

Gestión operación y mantenimiento de líneas y redes

Las actividades de mantenimiento durante el año 2013 estuvieron encaminadas a la mejora en la calidad del servicio prestado demostrándose con los resultados positivos de los indicadores de calidad del servicio y al cumplimiento de valor de referencia establecido por la CREG para estos indicadores.

Las actividades definidas dentro del plan de mantenimiento obedecieron al análisis de las causas que determinan las diferentes fallas y la consecuente acción para mitigar o corregir el origen de las mismas.

Como parte de la atención de los reclamos por PQR'S de los clientes del SDL se solucionaron 49.383 reclamaciones técnicas que ingresaron por la oficina de atención telefónica.

Zona	PQR'S
Acacias	5455
Centro	37717
Sur	3885
Río Meta	2326

Durante el año se reemplazaron por mantenimiento 470 transformadores de distribución, que corresponden al 4.7 % del total de transformadores instalados en el sistema EMSA, el 75.11% fueron transformadores monofásicos, instalados en su mayoría en áreas rurales y el 24.89% equipos trifásicos ubicados en general en zonas urbanas alrededor de los 25 municipios del Departamento del Meta. En la gráfica se muestra la distribución en lo corrido del año.

Construcción y ampliación de subestaciones

Por cargabilidad y confiabilidad del sistema eléctrico de EMSA se realizaron las siguientes ampliaciones de las subestaciones.

- Ampliación de una bahía de transformador de nivel 4 en la subestación OCOA 115 KV, instalando una potencia adicional de 40MVA que benefician a los barrios aledaños mejorando la calidad y continuidad del servicio.
- Se inició la ampliación de la subestación REFORMA 115 kV con un banco de autotransformadores, una potencia disponible de 150 MVA en el nivel 4. Completando 450 MVA en esta subestación, beneficiando la posibilidad de realizar mantenimiento en los dos autotransformadores existentes y mejorando la confiabilidad del

servicio de suministro de energía eléctrica en todo el Departamento del Meta.

- Cambio de transformadores de corriente en las bahías de línea 115 kV Ocoa 1 y Reforma 1, con el objeto de poder sacar la potencia disponible en la Subestación Reforma.
- Cambio de dos bancos de baterías en las subestaciones de Granada y San Martín

Calidad del servicio prestado

El SDL está conformado por 139 circuitos, de los cuales 35 atienden Villavicencio, todos clasificados dentro del grupo 1 de calidad, 52 atienden las cabeceras municipales clasificadas dentro del grupo 3 y 52 están en las áreas rurales clasificados dentro del grupo 4. En el 2013, los indicadores ITAD para el nivel de tensión 1 y Nivel de tensión agrupado 2-3 tuvieron un comportamiento en el cual no superaron el índice de referencia-IRAD, representando esto generación de ingresos por incentivos del orden de \$287 millones de pesos.



Gestión de facturación y recaudo

Facturación

Durante el 2013 se emitieron 3.019.921 facturas a los clientes, el proceso de Servicio al Cliente recibió 47.911 solicitudes de los clientes, de las cuales 7.061 aplicaron ajuste a su favor, lo anterior indica que por cada 10.000 facturas emitidas se recibieron 128 requerimientos y por cada 10.000 facturas emitidas 21 ameritaron ajuste a favor del cliente, muy por debajo del índice de 100 reclamos por cada 10.000 facturas emitidas establecido por la Superintendencia de Servicios Públicos, lo que refleja la madurez y calidad de los procesos de comercialización.

Se incorporaron al sistema 34.951 actualizaciones catastrales alcanzando a diciembre 31 de 2013 que EMSA disponga información catastral actualizada del 67%. De los estudios de estratificación realizados por las alcaldías y solicitudes del ICBF para el año 2013 se actualizaron 2.746 clientes. De igual manera se actualizaron 10.228 direcciones.



Recaudo

EMSA cuenta con 22 entidades recaudadoras y más de 200 canales de recaudo, destacándose que la Cooperativa de Trabajadores de EMSA - COTREM - sea el mayor recaudador con el 37.2% del valor recaudado, seguido por el Banco de Bogotá con un 17.7%, la red ATH con el 15% y las demás entidades que se encuentran por debajo del 5%.

Para el año 2013 se generó recaudo por valor de \$325,728 millones que comparado con el año inmediatamente anterior presenta un incremento del 11% que corresponden a \$32,461 millones





Servicio al cliente

Para la Electrificadora del Meta es prioridad ofrecer a sus clientes una excelente atención, y en este sentido, se han implementado una serie de procedimientos, reglas de negocio y proyectos que han permitido la mejora en la satisfacción de los clientes y la identificación de oportunidades para mejorar.

En la actualidad EMSA cuenta con 7 centros de atención personalizada para nuestros clientes y contamos además con una oficina móvil, la cual se desplaza permanentemente para una total cobertura en los 25 municipios del Departamento del Meta atendidos por EMSA, donde los clientes pueden relacionar sus peticiones, quejas y reclamos.

Así mismo, los usuarios cuentan con medios de contacto telefónico a través de la línea de atención gratuita 115 y la línea 01800, las 24 horas del día, los siete días de la semana con cobertura en todo el departamento.



Comunicación externa

La nueva dirección web de EMSA www.electrificadoradelmeta.com permite a los clientes acceder más fácilmente para conocer las novedades y realizar los trámites con la empresa. Este dominio ofrece mayor recordación de marca, superior al que se pudo aprovechar anteriormente.

Además su diseño es más cómodo para la lectura y ubicación de los diferentes módulos de interés. La página garantiza el espacio necesario para los banner publicitarios de EMSA con sus áreas, fotografías, noticias y menús.

Se mejoró la relación con los medios impresos, que han hecho despliegue informativo de las principales noticias de EMSA. Periódicamente se suministra información a medios como Diario Extra, Llano 7 días y Portafolio; destacándose la gestión de EMSA. Así mismo, se envían a los medios de comunicación radiales los comunicados de prensa relacionados con planes de inversiones, cronogramas de suspensiones de servicio, reporte de causas de fallas y las noticias positivas de responsabilidad social.

Se adelantaron visitas a medios e informes en vivo por radio con el gerente general y gerentes de área.

En el 2013 recuperamos la presencia institucional de EMSA en redes sociales, atendiendo a través de Facebook, requerimientos

de los clientes. Estas inquietudes son remitidas a las áreas competentes, desde donde se entregan las respuestas. Aumentamos de 200 a 570 seguidores.

Buscando afianzar la imagen de EMSA con los clientes, se hizo presencia en distintos eventos culturales en municipios del Meta en donde se apoya el folclore y el desarrollo regional.





Puente El Alcaraván / Granada, Meta

**Somos Responsables con el
Talento Humano**

Trabajamos con energía

La Gerencia de Gestión Humana durante el año 2013, gestionó actividades tendientes a lograr el desarrollo, bienestar y seguridad de los colaboradores, con el fin de que como primordiales actores se transformen en el principal capital de la organización y sean a su vez, los que aporten con sus competencias al logro de la misión, visión y metas organizacionales, alcanzando el mejoramiento permanente de EMSA, haciéndola más eficiente y eficaz, en sus actividades internas y externas.

Año:	2011	2012	2013
# de trabajadores en toda la entidad	219	209	210
# de mujeres en toda la entidad	75	79	78
% de mujeres en toda la entidad	34,25%	37,80%	37,14%

Año:	2011	2012	2013
# de integrantes en la Alta Dirección*	16	18	19
# de mujeres en la Alta Dirección*	5	9	9
% de mujeres en la Alta Dirección*	31,25%	50,00%	47,37%

* Alta Dirección: Junta Directiva + Presidencia + Gerencias de área o cuadro jerárquico similar.

Programa de capacitación

Con el propósito de mantener un capital humano altamente calificado en términos de conocimiento, habilidades y actitudes para un mejor desempeño de su trabajo, se desarrolló el plan de capacitación logrando una importante

cobertura al interior de la organización con la participación del 100% de los trabajadores.

	Trabajadores Beneficiados 2013	Participación %	Inversión 2013 Millones \$	Participación %
Pregrado	12	5.4%	\$ 11.7	9.9%
Otros (diplomados, talleres, seminarios)	210	94.6%	\$ 106.3	90.1%
Total	222	100.0%	\$ 118.0	100.0%

Bienestar social

Con el fin de crear, mantener y mejorar las condiciones que favorecen el bienestar integral de los colaboradores y su familia, realizando acciones tendientes a conservar la salud física, mental, la recreación y el deporte, se ejecutó el programa de bienestar social mediante la realización de diferentes actividades que ascendieron a una inversión en el recurso humano de \$276 millones así:

Jornadas terapéuticas

Buscando optimizar la motivación y el rendimiento laboral, se inició la implementación de unas jornadas terapéuticas que estimulan cambios positivos y efectivos en las actitudes y conductas y que a su vez redunden en beneficio de la salud y bienestar de los colaboradores EMSA.



Día del hombre EMSA

El 19 de marzo se celebró en la sede principal de EMSA, el día del Hombre, en donde asistieron en promedio 100 compañeros tanto de planta como contratistas y temporales. Durante el evento se ofreció un detalle entregado por el grupo de talentos de la empresa mientras se amenizaba con un grupo musical.



1er conversatorio EMSA 2013

El día viernes 19 de abril se realizó el primer conversatorio del año 2013, en el que se expusieron informes y proyectos de todas las gerencias. En horas de la tarde se desarrolló un taller de programación neurolingüística en donde se tocaron temas de importancia para la empresa.



Día de la secretaria EMSA

El viernes 26 de abril se celebró el día de la Secretaria en el auditorio EMSA. Se ofreció un desayuno conmemorativo y se entregó a cada una un bono de compra y un detalle entregado en el puesto de trabajo.



Día de la familia EMSA

El sábado 22 de junio se celebró el día de la Familia EMSA, en la Hacienda Gualanday, donde asistieron 300 personas entre trabajadores y sus acompañantes. La salida se realizó en Chiva desde la sede de EMSA en la Azotea. El evento inició con un taller de Joropo y seguidamente un match donde adultos y chicos interactuaban a través de varios juegos de campo con el fin de ganar puntos. En la tarde, luego del almuerzo se llevó a cabo un Bingo donde se entregaron diferentes premios para dar cierre a la celebración.



Día del trabajador contratista

En conmemoración al Día del trabajador contratista se llevó a cabo un desayuno con aproximadamente 330 colaboradores. El evento estuvo animado por la agrupación Los Manguitos y al final se hizo entrega de un detalle a cada trabajador.



10° Juegos Nacionales del Sector Eléctrico

Del 1° al 7 de agosto se llevó a cabo la 10ª versión de los Juegos Nacionales del Sector Eléctrico en la ciudad de Cúcuta, donde EMSA participó en las modalidades de Voleibol, Baloncesto Femenino, Fútbol, Tejo, Minitajo, Bolos, Tenis de Mesa, Tenis de Campo, Billar, Atletismo, Rodeo y Talentos, con un total de 78 participantes.



Celebración mes del Amor y Amistad

2.2.8 Celebración Mes del Amor y Amistad: El día viernes 27 de septiembre se celebró el mes del amor y la amistad con una jornada de integración que se llevó a cabo en el polideportivo EMSA a partir de las 2:00 de la tarde hasta las 5:00. Durante la jornada, se realizaron concursos de karaoke, bailoterapia, además de la presentación del grupo de talentos EMSA. Al finalizar la celebración se entregó un refrigerio a los asistentes.



Día de los niños

El viernes 25 de octubre se celebró el Día de los Niños en el Polideportivo de la EMSA, con la asistencia de 250 niños aproximadamente. Se les recibió con recreacionistas y se hizo entrega de una bolsa de halloween con dulces. Durante la tarde se llevó a cabo la recreación dirigida, se realizó un recorrido por las áreas de la empresa, en donde los trabajadores los esperaban con dulces y helados, entre otros.

Apertura de la Navidad

Con el ánimo de motivar y celebrar la llegada de la Navidad, se realizó un evento con la figura de Papá y Mamá Noel, quienes pasaron por las áreas de la empresa haciendo entrega de la natilla y buñuelos tradicionales en estas festividades, mientras se animaba la jornada con villancicos.

Celebración Navidad Niños EMSA - Parque Mundo Aventura

El día 12 de diciembre se realizó una salida al Parque MUNDO AVENTURA en la ciudad de Bogotá, para los hijos menores de 15 años de colaboradores EMSA. Se contó con la participación de 200 personas entre niños y padres.

La jornada inició en la mañana, con salida en buses desde la empresa. Durante la mañana los niños recibieron un refrigerio y realizaron el recorrido por todo el parque acompañados de sus papitos. La salida se llevó a cabo a las 3:00 de la tarde e inmediatamente se regresó a la ciudad de Villavicencio.

Fiesta de Fin de Año EMSA

El viernes 20 de diciembre la Gerencia General invitó a sus colaboradores a un almuerzo de fin de año, en la Discoteca Los Capachos. El evento se amenizó con la orquesta "Son Siete", el artista llanero Aries Vigoth y un Grupo Vallenato. Complementando la celebración de fin de año, se entregó a colaboradores, practicantes universitarios, Sena, temporales y personal con OPS, una ancheta navideña.



Comunicación interna

Las comunicaciones y la imagen corporativa de la empresa son manejadas de acuerdo con las directrices de la Gerencia General de la empresa, con el fin de garantizar la efectividad en las comunicaciones, el posicionamiento de la marca empresarial y la imagen corporativa en el mercado eléctrico regional y nacional.

Hoy por hoy la EMSA ha implementado en su proceso elementos de comunicaciones internos como: Boletines de prensa, intranet, conéctese, Outlook, Neos, conversatorio, buzón de sugerencias, cartelera, entre otros que permiten estar informados del día a día de la Organización.

- Programa radial Conéctese

Programa radial interno que se emite todos los viernes desde la Oficina de comunicaciones. Esta herramienta ha contribuido con el mejoramiento de las comunicaciones de la EMSA y es uno de los medios que tiene más acogida entre los funcionarios.

- Acompañamiento fotográfico y profesional

La oficina de comunicaciones acompaña los diferentes eventos y actividades al interior de la empresa permitiendo promocionar entre sus funcionarios la participación activa y que logren identificarse con los objetivos organizacionales.



Salud Ocupacional

La ARL Positiva concedió la nominación Positiva Premia, en la categoría ZAFIRO, por el proyecto denominado “INTERVENCIÓN DE LOS PELIGROS ELÉCTRICOS Y TRABAJO EN ALTURAS EN EL MANTENIMIENTO DE REDES ELÉCTRICAS”.

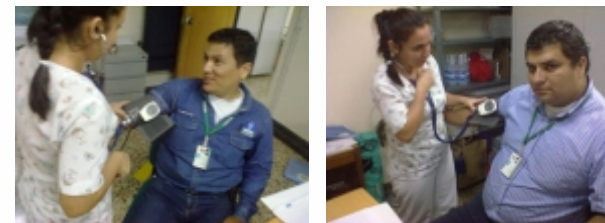
En desarrollo del subprograma de Medicina Preventiva y del Trabajo, se facilitó atención en primeros auxilios, apoyo en asistencia médica, actividades de relajación y entrega de medicamentos de primer auxilio.

No se presentaron accidentes por contactos eléctricos dentro de la compañía, logro obtenido por el constante seguimiento de las actividades contenidas en el programa de intervención en riesgo eléctrico e inspección de desempeño seguro desarrollado de manera continua, alcanzando en este un cumplimiento general del 98%.

Programa de vigilancia epidemiológica del riesgo cardiovascular

Prevenir las Enfermedades Cardiovasculares en los trabajadores de la Electrificadora del Meta, mediante la identificación de los factores de riesgo que nos permitan la intervención adecuada, a través de la promoción de estilos de vida saludables y la detección temprana de los casos para iniciar un manejo adecuado y oportuno y así prevenir complicaciones de la enfermedad.

- Toma de tensión arterial, peso, talla, glucometría



- Capacitación: Calidad y estilos de vida saludable



* Charla: Como nos enfermamos

Programa de vigilancia epidemiológica y riesgo en salud pública

La estrategia se basa en la prevención de las enfermedades de interés en Salud pública tomando como elementos la identificación precoz de los factores de riesgo anteriormente descritos, una vez identificados se debe implementar los controles en la fuente, el medio y la persona tendientes a mitigarlos y realizar un seguimiento de las condiciones asociadas a estos riesgos con el fin de definir si los controles son eficaces.

Una vez identificado el caso de Enfermedad de interés en Salud Pública se incorporara al trabajador en el Programa de Vigilancia Epidemiológica reportando la respectiva enfermedad, se notificara al ente territorial sobre la aparición del nuevo caso y se redireccionará al paciente para que reciba la respectiva atención en la Empresa Promotora de Salud a la cual se encuentre cotizando el trabajador para determinar el respectivo tratamiento médico oportuno.

Actividades 2013

- Vacunación contra la fiebre amarilla, influenza y tetano.



- Jornadas de fumigación sedes y subestaciones EMSA cada tres meses



Otras Actividades

- Lavado de Tanques, y fuentes de agua.
- Diapositivas sobre el lavado de Manos.

Programa de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial

Identificar, evaluar, prevenir, intervenir y hacer seguimiento a los factores de riesgo psicosocial que afectan negativamente a los trabajadores, en razón de sus condiciones individuales, de las demandas del cargo, del proceso productivo y/o de las condiciones del entorno extra laboral.

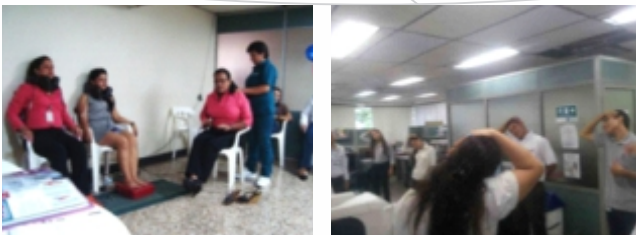
Actividades 2013

Identificar, evaluar, prevenir, intervenir y hacer seguimiento a los factores de riesgo psicosocial que afectan negativamente a los trabajadores, en razón de sus condiciones individuales, de las demandas del cargo, del proceso productivo y/o de las condiciones del entorno extra laboral.

- Masajes de relajación



- Pausas activas



Capacitaciones

1. Relaciones Interpersonales
2. Prevención de Conductas Suicidas
3. El Máximo Reto eres tu (Autoestima – Autoaceptación)
4. Todo pasa – todo cambia



Otras actividades

- Jornadas Terapéuticas para el manejo integral del estrés.

Programa de riesgo biomecanico - ergonomico

Implementar el Programa de Vigilancia Epidemiológica (PVE) en riesgo Biomecánico, en los trabajadores de la Empresa Electrificadora del Meta, con el fin de desarrollar actividades de promoción, prevención, control y seguimiento que den como resultado la disminución de los casos y/o factores predisponentes que generan las patologías osteomusculares.



Otras actividades

- Campaña de Complejo B a personal operativo y deportistas
- Mantenimiento, reparación o cambio de sillas.
- Folletos: Manejo Adecuado de Cargas, Higiene Postural, y Síndrome del túnel del carpo.

Programa de gestión para la intervención de riesgos prioritarios en el proceso de distribución de energía eléctrica (riesgo eléctrico y trabajo en alturas)

El programa consiste en la intervención de los riesgos eléctricos y trabajos en alturas en el mantenimiento de redes eléctricas, mediante la práctica de inspecciones y observaciones directas de seguridad en los lugares de trabajo con el objeto de verificar el cumplimiento de los procedimientos seguros y orientar desde allí las acciones de mejora donde el trabajador registra su compromiso, lo cual ha traído buenos resultados que se reflejan con cero accidentes de trabajo y una mejor cultura del autocuidado.

Actividades

- Capacitación Prevención Riesgo Eléctrico y Trabajo en Alturas



- Alcoholimetría



- Capacitación trabajo seguro en alturas



- Inspección elementos de protección personal.



- Seguimiento en campo





Monumento a Los Fundadores / Villavicencio

**Responsables con el
Medio Ambiente**

Programas ambientales

Durante el año 2013 la empresa Electrificadora del Meta SA ESP trabajó para el cumplimiento de objetivos ambientales con sus metas cuantificables que se desarrollaron a través de programas alineados a la política de Seguridad Salud en el Trabajo y Ambiente SSTA, orientados a mejorar continuamente las prácticas ambientales, cumplimiento de normatividad y a la reducción de riesgos e impactos socio ambientales.

Para el cumplimiento de los objetivos, metas e indicadores se planearon y ejecutaron actividades conforme a cada programa, se actualizaron documentos, procedimientos, crearon formatos basados en requisitos de la guía RUC y norma ISO 14001.

Los resultados de mejora continua y compromiso de la empresa con el ambiente se vieron reflejados en los resultados de los informes de auditoría realizadas por el Consejo Colombiano de Seguridad de acuerdo a los requisitos establecidos en la guía RUC y por Bureau Veritas en la auditoría de seguimiento I al sistema de gestión en ISO 14001:2004.

Con el apoyo la Cruz Roja, Defensa Civil, Bomberos, Policía y participación activa de contratistas, personal operativo y administrativo así como brigadas de emergencia de la empresa se realizó el simulacro de emergencia ambiental.

En trabajo con la comunidad, el día del árbol se realizó la siembra de 110 árboles frutales en institución educativa del barrio la Azotea, con la participación de autoridades militares, estudiantes, clientes no regulados y personal de la empresa.

Se resalta la participación activa del personal en el rescate de fauna, la

formación ambiental y compromiso en el desempeño de las actividades ambientales.



COMPONENTE DE LA POLITICA	OBJETIVO	META	PROGRAMA
Prevención de impactos socio ambientales	Establecer el plan de formación ambiental	Cumplimiento del 95% del plan de capacitación	Plan de capacitación
Minimizar impactos ambientales	Gestionar de manera ambientalmente correcta los residuos	Disponer el 100% de los residuos generados en la EMSA conforme a las normas legales	Plan de gestión integral de residuos sólidos
Uso sostenible de los recursos	Disminuir el consumo de recursos naturales	Meta (Disminuir 5% el autoconsumo de energía respecto al año anterior)	Uso racional de recursos naturales
Cumplimiento de normatividad ambiental	Tramitar permisos y ejecutar compensaciones ambientales	Cumplir con el 100% de las normas legales aplicables y otras suscritas en el año 2013	Control y seguimiento a normatividad, proyectos, y permisos ambientales

Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos

Como estrategias dentro del plan de gestión integral de residuos la empresa identificó los residuos o desechos peligrosos y no peligrosos, las características de peligrosidad de los residuos generados, estimó de la cantidad de cada uno de ellos; estableció alternativas de reducción de impactos a través de procesos más limpios, mejoró las zonas de almacenamiento, reportó información de residuos peligrosos e inventario para PCB a autoridades ambientales, capacitó al personal en separación de residuos y reciclaje, realizó análisis de cromatografía para PCB y efectuó la disposición final a través de empresas con permisos ambientales.

Para minimizar la generación de residuos se recicló papel, cartón, plástico, chatarra menor, medidores de energía, chatarra de transformadores y aceites usados para incorporar los materiales a la cadena productiva, generando beneficios ambientales y obteniendo ingresos la organización.

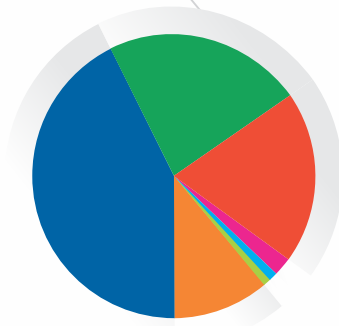
El 100% de los residuos generados por la empresa fueron dispuestos conforme a las normas legales.

Se realizó análisis de cromatografía para PCB a 129 transformadores, uno de ellos es decir el 0.78% presentó contaminación con PCB, residuos gestionados a través de empresas con licencia ambiental. De 97.909 kg de residuos generados, el 68.18% se comercializaron para aprovechamiento industrial, la generación de residuos disminuyó en 20.4%, el reciclaje aumentó en 7.1% respecto al año anterior; por comercialización de residuos se obtuvieron ingresos por valor de \$41.763.946, equivalente al 43% del valor del presupuesto ambiental.

DISPOSICIÓN DE RESIDUOS	Kg	%
Relleno Sanitario	21.716	22,2%
Administrativos Reciclados	1.435	1,5%
Eléctricos para aprovechamiento	24.881	25,4%
Peligrosos incinerados	325	0,3%
Peligrosos celda de seguridad	8.614	8,8%
Peligrosos aprovechados	40.581	41,4%
Peligrosos para exportación	357	0,4%
Total residuos no peligrosos	48.032	49,1%
Total residuos peligrosos	49.877	50,9%
Total residuos	97.909	100,0%

Disposición de residuos 2012

RELLENO SANITARIO	11,7%
ADMINISTRATIVOS REICLADOS	2,5%
ELÉCTRICOS PARA APROVECHAMIENTO	36,1%
PELIGROSOS INCINERADOS	0,2%
PELIGROSOS CELDA DE SEGURIDAD	26,1%
PELIGROSOS APROVECHADOS	22,6%
PELIGROSOS PARA EXPORTACIÓN	0,7%



Autoconsumo de energía kW/h



■ Sede Administrativa Azotea

Uso racional de recursos naturales

Disminuir a diciembre el 5% el autoconsumo de energía fue la meta trazada para el año 2013, con especial interés en la sede administrativa por representar el 93% del total de la energía auto consumida. Los resultados no fueron satisfactorios, el consumo aumentó respecto al año anterior. Incluir algo propositivo para su manejo.

Tabla 3. Autoconsumo de energía sede Administrativa

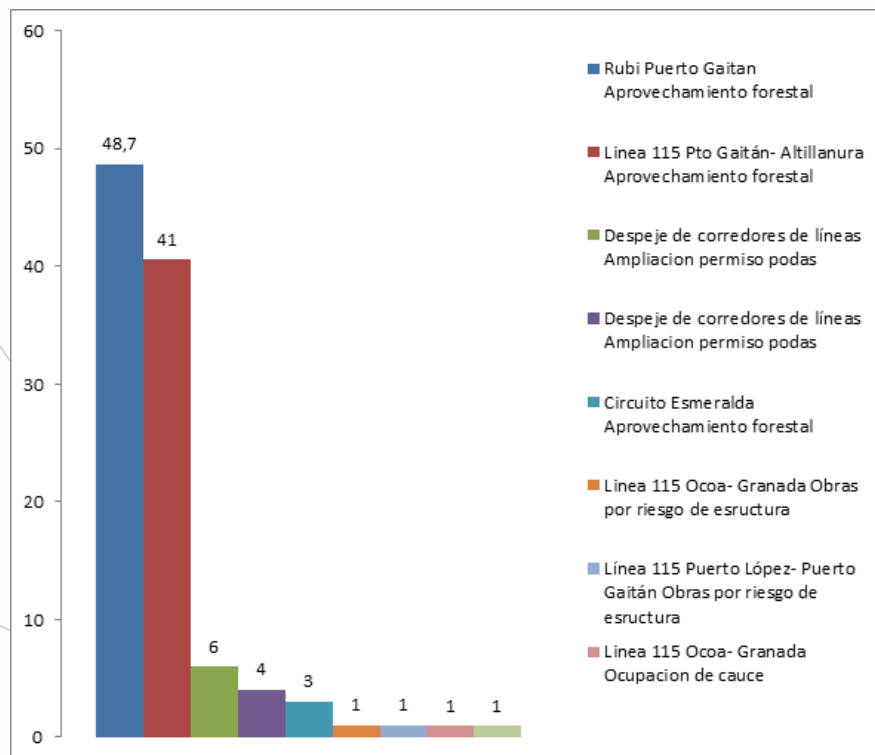
COMPONENTE DE LA POLÍTICA	OBJETIVO		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Uso sostenible de recursos	Disminuir el consumo de recursos naturales	Meta → (Disminuir 5% el autoconsumo de energía respecto al año anterior)	0,42%	0,83%	1,25%	1,67%	2,08%	2,50%	2,92%	3,33%	3,75%	4,17%	4,58%	5,00%
		Indicador → kWh de energía consumidos 2012 kWh de energía consumidos 2011	25.400	54.800	85.400	131.640	157.400	196.360	225.960	254.760	284.180	316.960	351.600	384.240
		Resultado	33.480	64.800	95.480	128.400	155.780	189.240	216.040	246.760	274.800	306.520	338.120	376.920

Control y seguimiento a normatividad, proyectos y permisos ambientales

Ante la autoridad ambiental competente se gestionaron permisos para aprovechamiento forestal y ocupación de cauce, se obtuvieron permisos solicitados desde el año 2009 y la ampliación del permiso de poda de árboles por cinco años.

CORMACARENA abrió 2 procesos de investigación por posibles infracciones ambientales.

Duración de obtención de permiso meses



Aspectos e impactos ambientales

Se efectuó la identificación de los aspectos ambientales y la evaluación de significancia de los impactos ambientales se establecieron normas generales de gestión para el control o mitigación para prevenir, controlar, mitigar y compensar la afectación al ambiente.

ETAPA/ PROCESO	ACTIVIDADES	ASPECTOS	IMPACTO	CALIFICACION AMBIENTAL	IMPORTANCIA AMBIENTAL	
CONSTRUCCIÓN, OPERACIÓN, MANTENIMIENTO Y REMODELACION DE REDES	Despeje de servidumbres	Institucional	Riesgo de sanciones legales	4,61	Media	
	Mantenimiento de servidumbres,	Poda y tala de árboles	Disminución de la vegetación	6,78	Alta	
			Alteración del paisaje natural	4,45	Media	
	Operación de transformadores	Fugas de aceite de transformadores	Residuos vegetales	Afectación de cuerpos de agua	4,56	Media
			Contaminación de suelo	4,76	Media	
			Generación de residuos peligrosos	5,68	Media	
	Retiro de transformadores, Reparación y reemplazo de elementos eléctricos	Aceite dieléctrico con PCB	Contaminación de agua	5,39	Media	
			Residuos eléctricos	Generación de residuos peligrosos, aprovechables y no aprovechables	4,80	Media
			Riesgo de Afectación a la salud	7,00	Alta	
			Contaminación del suelo	7,00	Alta	
			Alteración de la calidad del agua	7,00	Alta	
			Afectación a la flora	6,02	Alta	
			Afectación de fauna	6,02	Alta	
			Generación de residuos peligrosos	6,20	Alta	
			Afectación a la comunidad	6,02	Alta	
Reparación de transformadores			Desarme y reparación de equipo	Riesgo de contaminación con PCB	5,39	Media
Cambio de redes y/o estructuras	Cambio de equipos y Cables	Generación de residuos Residuos eléctricos	5,40	Media		
		Generación de residuos Aceitosos	5,21	Media		

ETAPA/ PROCESO	ACTIVIDADES	ASPECTOS	IMPACTO	CALIFICACION AMBIENTAL	IMPORTANCIA AMBIENTAL
	Adquisición de predio de subestación	Uso del suelo	Cambio al uso del suelo	4,12	Media
CONSTRUCCIÓN OPERACIÓN, MANTENIMIENTO Y AMPLIACIÓN DE SUBESTACIONES	Excavaciones, demoliciones	Remoción de suelo	Generación de material inerte, material de excavación y escombros	5,46	Media
	Montaje de estructuras mecánicas, electromecánicas, cableado, conexión	Presencia de subestación	Afectación del paisaje natural	4,68	Media
	Operación	campos eléctricos y electromagnético	Molestias a la comunidad	4,84	Media
			Generación de ruido	4,84	Media
	Mantenimiento	Cambio de equipos, partes cableado y Emisiones de SF6	Contaminación del suelo	4,03	Media
			Generación de residuos eléctricos	4,56	Media
			Contaminación atmosférica	4,20	Media
	Coordinación trabajos para mantenimientos de S/E(taller)	Uso de sustancias químicas	Riesgos a la salud	4,62	Media
	Obras civiles, montaje de equipos	Demolición o desmantelamiento	Contaminación del suelo	5,76	Media
			Generación de residuos	4,86	Media

ETAPA/ PROCESO	ACTIVIDADES	ASPECTOS	IMPACTO	CALIFICACION AMBIENTAL	IMPORTANCIA AMBIENTAL
ADMINISTRATIVO	Iluminación	Encendido de bombillos, computadores y demás equipos y maquinarias.	Consumo de energía	4,04	Media
	Actividades administrativas diarias	Impresión de documentos, facturas, consumo de alimentos, entre otros	Generación de residuos No Peligrosos	5,24	Media
	Mantenimiento de Luminarias, computadores, impresoras, aires acondicionados y otros equipos.	Cambio y recolección de luminarias, tóner, pilas, etc.	Generación residuos Peligrosos	4,40	Media
	Limpieza, lavado, sanitarios	Vertimientos líquidos	Contaminación de agua	5,24	Media
	Construcción y/o Remodelación de obras civiles	Demolición, excavaciones	Generación de sedimentos, residuos, material de excavación, residuos sólidos, de construcción y escombros	4,56	Media

Riesgos ambientales

Dentro del plan de contingencia se identificaron y valoraron los riesgos ambientales por factores externos y operativos.

ESCENARIO IDENTIFICADO	FACTOR Y/O ASPECTO	ESCENARIO DE RIESGO	<u>RIESGO</u>
ENTORNO NATURAL			
Descarga Eléctrica	Área almacenamiento residuos reciclables	Incendio	<u>Moderado</u>
Sismos y temblores	Transformadores	Derrame aceites	<u>Bajo</u>
Recepción y manejo de transformadores	Diferentes puntos	Derrame Aceite	<u>Medio</u>
Insumos	Área de almacenamiento	Derrames e Incendios	<u>Moderado</u>
Subproductos	Almacenamiento	Incendios	<u>Moderado</u>
ENTORNO HUMANO			
Descarga Eléctrica	Área almacenamiento residuos reciclables	Incendio	<u>moderado</u>
Sismos y temblores	Transformadores	Derrame aceites	<u>Bajo</u>
Recepción y manejo de transformadores	Diferentes puntos	Derrame Aceite	<u>Moderado</u>
Insumos	Área de almacenamiento	Derrames e Incendios	<u>Bajo</u>
Subproductos	Almacenamiento	Incendios	<u>Moderado</u>
ENTORNO SOCIAL			
Descarga Eléctrica	Área almacenamiento residuos reciclables	Incendio	<u>Moderado</u>
Sismos y temblores	Transformadores	Derrame aceites	<u>Bajo</u>
Recepción y manejo de transformadores	Diferentes puntos	Derrame Aceite	<u>Moderado</u>
Insumos	Área de almacenamiento	Derrames e Incendios	<u>Moderado</u>
Subproductos	Almacenamiento	Incendios	<u>Moderado</u>

Se efectuó la identificación de los aspectos ambientales y la evaluación de significancia de los impactos ambientales se establecieron normas generales de gestión para el control o mitigación para prevenir, controlar, mitigar y compensar la afectación al ambiente.





Monumento Espíritu y Sangre / Villavicencio

**Responsables con nuestras
Comunidades**

La intervención de gestión social se realiza a partir de las necesidades e intereses de la electrificadora del meta, y busca construir diversos espacios para la interacción de EMSA ESP con la comunidades de interés, con base en el diseño, gestión y ejecución de proyectos que permitan desarrollar las actividades de Responsabilidad Social Empresarial de EMSA ESP y que a su vez atiendan las necesidades y problemas sociales asociados a la prestación del servicio de energía.

Y una de las problemáticas sociales más sentidas es el aumento sistemático de sectores con conexiones directas a la red, sin autorización de la comercializadora. Por esta razón, durante el año 2013 gestión social, incrementó sus esfuerzos hacia estas comunidades que están constituidas por población con características especiales: población en situación de desplazamiento, población desmovilizada y reinsertada, población víctima de la violencia en fin, población en situación de vulnerabilidad debido a los altos niveles de pobreza.

Teniendo en cuenta que en el Meta, el desplazamiento a causa del conflicto armado ha producido este aumento de los sectores llamados subnormales, es responsabilidad de la Electrificadora del Meta, como empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios y como empresa comprometida con el apoyo y el respeto hacia los derechos humanos, brindar todas las herramientas, el acompañamiento y el apoyo que, en el marco de las leyes colombianas, se encuentren dentro de su competencia y su alcance por medio de las siguientes actividades:

Consolidado de actividades por comunidades y por personas 2013			
Actividad	Descripción	No. De comunidades	No de Personas
Legalizaciones individuales en sectores especiales	Grupo social realiza la gestión necesaria para que los sectores especiales de los municipios puedan acceder al servicio de energía por medio de la legalización individual del servicio, sectores que sin ésta mediación no podrían ser legalizados bajo este esquema dentro del marco de la normatividad existente.	84	1565
Talleres EMSA:	Taller de Uso Racional de Energía Eléctrica, Derechos y Deberes de los usuarios y los clientes, mecanismos Anticorrupción y procedimiento de denuncia, Conocimiento de la Factura, protocolos de revisiones, Directorio y solución de inquietudes, protocolo PQR's.	149	8043
Contrato de condiciones Uniformes:	Socialización de los requisitos requeridos para legalizaciones individuales, explicación del contrato de condiciones uniformes, deberes y derechos de los clientes, costos de legalización del servicio, portafolio, subsidios que aplican por ley, valores actuales del kw.	98	
Macromedición:	Socialización del decreto 0111 de 2012 que viabiliza la medición por suscriptor comunitario, subsidios que aplican por ley, capacitación de los requisitos de macromedición, socialización de los derechos, deberes y alcances de la comercializadora y los entes gubernamentales.	36	
Cuidado al medio ambiente:	Talleres de riesgos eléctricos, cuidado y protección del medio ambiente en comunidades aledañas a las subestaciones.	23	

Seguimientos a comunidades:	Acompañamientos a diferentes procesos comunitarios, especialmente a los sectores con macromedición.	58	
Fortalecimiento al Liderazgo	Talleres de capacitación e información a líderes comunitarios.	13	
Relacionamiento interinstitucional	Para la Electrificadora del Meta el relacionamiento interinstitucional es vital para el desarrollo de este tipo de actividades. El acompañamiento, la gestión, el apoyo y la atención que se brinda a alcaldías, instituciones educativas, organismos de control, organizaciones son clave para el mantenimiento de las buenas relaciones de la empresa que al final del día favorecen en muchos casos la atención al cliente o al usuario y la prestación del servicio de energía con calidad y responsabilidad.	76	530
Joropo llega a tu barrio:	Esta es una actividad de capacitación en Joropo para niños y niñas entre los 7 y los 15 años de edad. El proyecto inició en noviembre con el Barrio 13 de Mayo, comunidad que ha presentado unos excelentes resultados con los 2 acuerdos comunitarios vigentes.	1	80
Navidad EMSA	En el mes de diciembre grupo social quiso dar un reconocimiento a las comunidades con acuerdo comunitario que han tenido un proceso exitoso para la Electrificadora del Meta y a los 33 líderes de los sectores especiales con acuerdo comunitario como parte del acompañamiento que realiza la Electrificadora.	14	3360
		total comunidades atendidas	total personas atendidas
		552	13578

Dentro de las actividades más importantes realizadas por gestión social se pueden destacar:

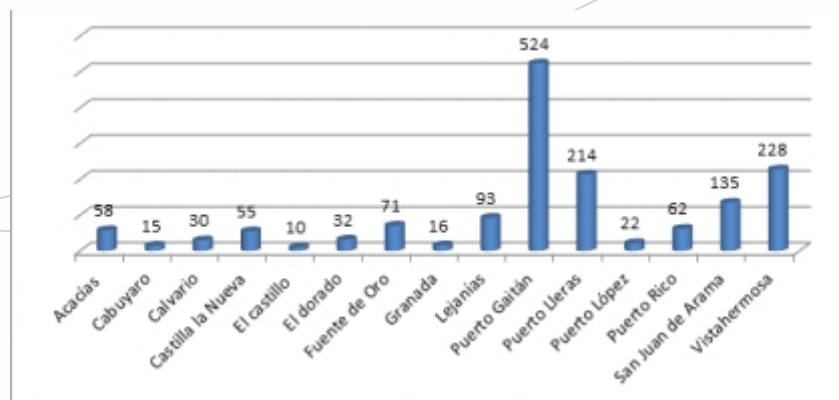
Legalizaciones individuales en sectores especiales:

Grupo social realiza la gestión necesaria para que los sectores especiales de los municipios puedan acceder al servicio de energía por medio de la legalización individual del servicio, sectores que sin ésta mediación no podrían ser legalizados bajo este esquema dentro del marco de la normatividad existente.

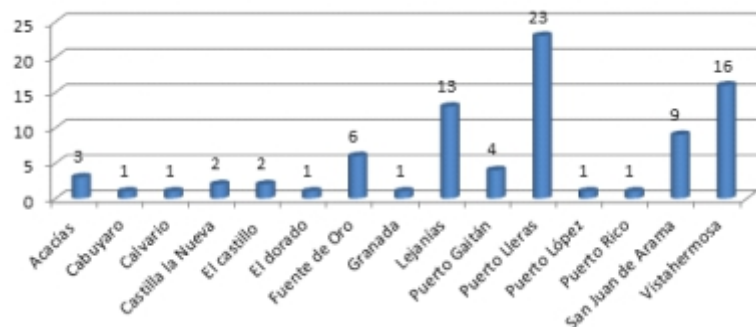
Cabe resaltar que para este proceso se requiere del apoyo de las alcaldías municipales; por esta razón gestión social realiza la gestión institucional para facilitar el proceso.

En resumen por municipios así:

Legalizaciones en sectores especiales 2013



Número de sectores especiales legalizados por municipio 2013



Jornada de Legalizaciones Individuales en Vistahermosa



Jornada de Legalizaciones Vereda La Tigra Municipio Puerto Lleras

Talleres, Socializaciones, Conversatorios, Capacitaciones

Grupo social ha desarrollado un esquema de capacitaciones, socializaciones, y talleres que orientan, informan y sensibilizan a nuestros grupos de interés sobre las temáticas de mayor necesidad así:

Talleres EMSA: Taller de Uso Racional de Energía Eléctrica, Derechos y Deberes de los usuarios y los clientes, mecanismos Anticorrupción y procedimiento de denuncia, Conocimiento de la Factura, protocolos de revisiones, Directorio y solución de inquietudes, protocolo PQR's.

Contrato de condiciones Uniformes: Socialización de los requisitos requeridos para legalizaciones individuales, explicación del contrato de condiciones uniformes, deberes y derechos de los clientes, costos de legalización del servicio, portafolio, subsidios que aplican por ley, valores actuales del kw.

Macromedición: Socialización del decreto 0111 de 2012 que viabiliza la medición por suscriptor comunitario, subsidios que aplican por ley, capacitación de los requisitos de macromedición, socialización de los derechos, deberes y alcances de la comercializadora y los entes gubernamentales.

Cuidado al medio ambiente: Talleres de riesgos eléctricos, cuidado y protección del medio ambiente en comunidades aledañas a las subestaciones.

Seguimientos a comunidades: Acompañamientos puntuales frente a situaciones específicas y problemáticas identificadas.

Fortalecimiento al Liderazgo: Talleres de capacitación e información a líderes comunitarios.



Taller EMSA a docentes.

Número de comunidades socializadas de acuerdo a la temática

Mes	Talleres EMSA	Contrato de condiciones Uniformes	Macromedición	Cuidado al Medio ambiente	seguimiento a comunidades	fortalecimiento al liderazgo
No. de Comunidades						
febrero	7	6	1	1		
marzo	4	2	2	1		
abril	17	12	2	6	1	1
mayo	13	3	7	2	5	1
junio	15	3	3	2	3	
julio	5	3	3	1		1
agosto	2	4	2	1		
septiembre	16	6	9	5		9
octubre	24	35	6	4	15	
Noviembre	43	21			31	1
Diciembre	3	3	1		3	
TOTAL	149	98	36	23	58	13

Número de personas participantes de talleres, capacitaciones, socializaciones, conversatorios

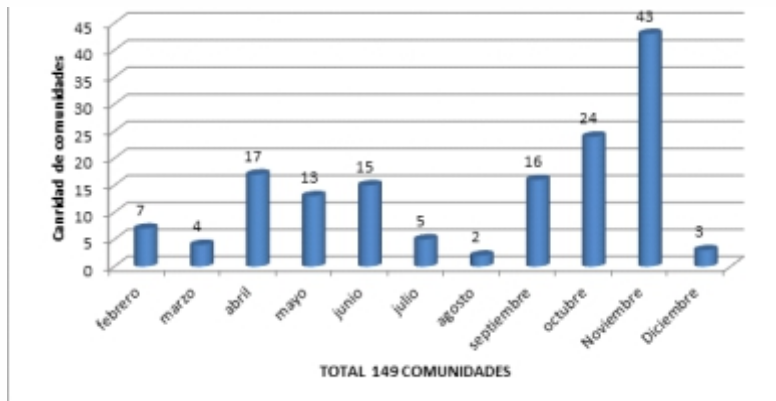


Los talleres EMSA son el espacio de interacción principal en el que se brinda la capacitación y la información necesaria a clientes, usuarios y comunidades sobre los temas más importantes.

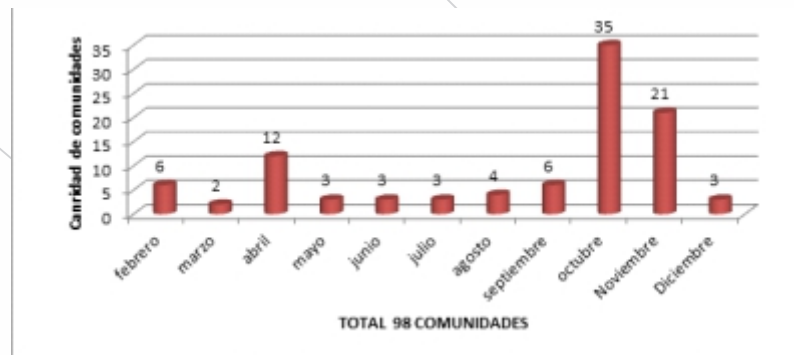
Este tipo de talleres son solicitados muchas veces por las comunidades en cabeza de Juntas de acción comunal, vocales de control, alcaldías, organismos de control, entre otros.

Durante el 2013 los municipios de Puerto López y Cumaral recibieron en todos los barrios del casco urbano y algunos sectores rurales este taller informativo.

Número de talleres EMSA impartidos a comunidades en el 2013



Número de talleres sobre contrato de condiciones uniformes impartidos a comunidades en el 2013



Los talleres EMSA son el espacio de interacción principal en el que se brinda la capacitación y la información necesaria a clientes, usuarios y comunidades sobre los temas más importantes.

Este tipo de talleres son solicitados muchas veces por las comunidades en cabeza de Juntas de acción comunal, vocales de control, alcaldías, organismos de control, entre otros.

Durante el 2013 los municipios de Puerto López y Cumaral recibieron en todos los barrios del casco urbano y algunos sectores rurales este taller informativo.



Taller EMSA Municipio de Cumaral

Relacionamiento interinstitucional

Para la Electrificadora del Meta el relacionamiento interinstitucional es vital para el desarrollo de este tipo de actividades. El acompañamiento, la gestión, el apoyo y la atención que se brinda a alcaldías, instituciones educativas, organismos de control, organizaciones son clave para el mantenimiento de las buenas relaciones de la empresa que al final del día favorecen en muchos casos la atención al cliente o al usuario y la prestación del servicio de energía con calidad y responsabilidad. Durante el 2013, la Electrificadora realizó gestión con 73 instituciones en el departamento del Meta.

Una actividad especial realizada durante el 2013, fue la capacitación y la información correspondiente a TALLER DE USO RACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA y MEDIO AMBIENTE para todas las instituciones educativas de carácter público en Villavicencio. Esto debido a que a partir del 2014 las I.E tendrán una reducción en los recursos para el pago de servicios públicos, esto impacta directamente en la calidad de vida de los estudiantes de Villavicencio. EMSA ESP con sus talleres de UREE enseña a optimizar el servicio reduciendo costos y cuidando al planeta.



Taller de UREE y Medio Ambiente
Institución Educativa Luis F. Gómez Niño.

Proyectos sociales

Estas actividades tienen por objetivo propiciar un espacio de relacionamiento positivo con las comunidades en situación de vulnerabilidad para generar valor, mejoramiento de la imagen corporativa y mejoramiento en la calidad de vida de nuestros usuarios y clientes.

Joropo llega a tu barrio:

Esta es una actividad de capacitación en Joropo para niños y niñas entre los 7 y los 15 años de Edad. El proyecto inició en noviembre con el Barrio 13 de Mayo, comunidad que ha presentado unos excelentes resultados con los 2 acuerdos comunitarios vigentes. El impacto esperado para esta comunidad son más de 160 niños capacitados en un nivel básico de Joropo, y un grupo de 24 niños con nivel de espectáculo, quienes serían el grupo que representaría a EMSA en el Joropódromo 2014.

Los líderes comunitarios, EMSA y CORCULLA establecieron una corresponsabilidad de los actores frente al proyecto así:

EMSA garantiza el proyecto asumiendo los costos, el seguimiento y la evaluación del mismo.

CORCULLA ofrece la donación de becas para los talentos más sobresalientes de la comunidad, para que continúen con su proceso de formación en la academia.

La comunidad ofrece todo el apoyo, la disposición, el acompañamiento por parte de los líderes y el Lugar de encuentro exclusivo para el proyecto (Centro Comunitario 13 de Mayo) en los horarios (sábados de 8am a 12 m).

Navidad EMSA

En el mes de diciembre se seleccionaron 14 comunidades de 4 municipios Granada, Villavicencio, Vistahermosa y Puerto López. Estas comunidades son casos exitosos del sistema de facturación comunitaria que han sido ejemplo de liderazgo, legalidad, autogestión y solidaridad por eso la Electrificadora del Meta quiso dar un reconocimiento a las comunidades con acuerdo comunitario que han sido ejemplo del sistema de facturación comunitaria para la Electrificadora del Meta y a los 33 líderes de los sectores especiales con acuerdo comunitario como parte del acompañamiento que realiza la Electrificadora.



Elaboración del pesebre en material reciclable

Las comunidades se reunieron y en material reciclable elaboraron sus pesebres, para que durante la novena de aguinaldos, funcionarios de gestión social acompañaran y llevaran alegría a los niños compartiendo con regalos, música y refrigerios

Una actividad para resaltar fue la desarrollada en el Barrio 13 de Mayo. Desde las 5 de la mañana gestión social de la Electrificadora en acompañamiento de varios líderes de la comunidad, fueron casa a casa despertando y entregando regalos a los 1.300 niños del barrio. El impacto generado en ellos fue muy positivo y de mucha recordación por parte de ellos y sus familias.



Actividad Navidad EMSA Barrio 13 de Mayo en Villavicencio

Refrigerios

3.660

Regalos

3.895

Niños beneficiados

2.205

Padres de familia

1.155

Anchetas para los líderes de macromedidores

30



Puerta al paraíso / Puerto Gaitán

**Responsables con
la Transparencia**

Código del buen gobierno corporativo

El Gobierno Corporativo en la Electrificadora del Meta S.A. ESP tiene un enfoque hacia sus accionistas, a la gerencia, a los reguladores, a la auditoría, hacia la ética, a sus grupos de interés, a la cultura y ambiente de control, y hacia las buenas prácticas de gobierno corporativo, por lo que se puede concluir que la Electrificadora del Meta S.A. ESP no está lejos de tener un gobierno corporativo integral.

La Oficina de Control Interno realiza en el año 2013 una evaluación periódica e independiente del Gobierno Corporativo, en donde monitorea que las recomendaciones y directrices plasmadas en el Código de Buen Gobierno no presenten riesgos de desviación o incumplimientos; de esta manera para el año 2013 comienza la construcción de las matrices que identifican y valoran los riesgos de fraude y corrupción, que aseguren el cumplimiento de una cultura ética basada en valores.

Reglamento Interno de contratación

En cumplimiento de los valores de honestidad, legalidad, verdad y buena fe y Transparencia en los procesos de contratación todos los proponentes se someten a los mismos criterios de selección y evaluación que serán establecidos mediante reglas previas, claras, objetivas y oportunas. Durante la ejecución de los contratos todos los contratistas serán evaluados bajo criterios uniformes y previamente determinados.

Todos los trabajadores de EMSA deben actuar con rectitud, lealtad y honestidad en los procesos de contratación y en la vigilancia de la ejecución de los contratos. De igual forma, al diseñar la contratación,

se adoptan medidas para que el comportamiento de los proponentes y contratistas se ajuste a este principio. Los trabajadores de EMSA actúan teniendo en cuenta que la finalidad de los procesos de contratación consiste en seleccionar la mejor oferta para la organización, sin tener en consideración factores de afecto o de interés y, en general, cualquier clase de motivación subjetiva. Los procesos de contratación se adelantan de acuerdo con los principios y normas establecidos en el Reglamento, interno de contratación y las que se establezcan en los documentos base de la invitación ("DBI"), con plena garantía de los derechos de representación, defensa y contradicción. Los trabajadores de EMSA y los particulares presumirán el comportamiento leal y fiel de unos y otros en el ejercicio de sus competencias, derechos y deberes.

Manual de interventoría

Atendiendo lo consagrado en el Reglamento interno de contratación de EMSA con relación con la tipificación, estimación y asignación de riesgos previsible involucrados en la contratación que puedan alterar o agravar la prestación y futuro cumplimiento a cargo de las partes, se elaboró y formalizó el Manual y las matrices de riesgo para vigilar el desarrollo de los procesos de contratación, ejecución y seguimiento.

Grupo de interés	Temas relevantes del diálogo	Canales de diálogo utilizados
1. Junta Directiva	Informar sobre Gestión realizada y los avances.	Reuniones
2. Gerencia General	Los avances del plan estratégico corporativo a corto, mediano y largo plazo.	Reuniones
3. Entes de Control	Capacitaciones (facturación, servicios, puntos de pago, decreto 0111, UREE, liderazgo)	Reuniones

Indicadores de cumplimiento gri y objetivos del pacto global

Uno de los planes de mejoramiento implementados durante el 2013 corresponde a dar inicio hacia la construcción de un modelo de RSE sostenible y sustentable que cumpla con los requerimientos y necesidades de los grupos de interés de la Electrificadora del Meta.

Para esto es importante empezar a establecer indicadores de la gestión realizada en Responsabilidad social empresarial, y como un ejercicio evaluativo incluimos esta tabla de cumplimiento de los objetivos del GRI Global Reporting Initiative que se muestra a continuación.

Indicadores Ambiental				
ASPECTO SELECCIONADO	Indicador central GRI correspondiente	Observaciones	2012	2013
Materiales	EN1 Materiales utilizados, por peso o volumen.	Los materiales usados son diversos como transformadores, cables, henajes, por lo que no es factible determinar el peso de materiales utilizados para la prestación del servicio de energía, se suministra información de valor por materiales comprados	\$5,287,756,616	\$4,409,297,297
	EN2 Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	Los materiales valorizados son aquellos bienes improductivos como transformadores, cables, equipos, herramientas, que por su estado de obsolescencia, deterioro o no son aptos para las labores operativas de la empresa, y son comercializados. Se determina el porcentaje de materiales valorizados con base en los ingresos por comercialización de residuos	0.767%	0.963%
Energía	EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Energía comprada por la empresa para abastecer la demanda de los clientes de la organización (Unidad de medida GJ)	2,908,741,029	3,157,023,460
	EN4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Consumo de energía eléctrica en oficinas y subestaciones eléctricas de la empresa (unidad de medida GJ)	1,864	2,006
	EN7 Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	Como iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía en el año 2013 se inició la construcción del edificio inteligente de atención al cliente en Villavicencio		
Agua	EN8 Captación total de agua por fuentes.	No hay captación de aguas para la actividad que desarrolla la empresa.		
	EN9 Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	No hay fuentes afectadas		
Agua	EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	En el año 2011 se construyó un sistema para captar agua lluvia de los edificios Cortac Center y Centro de Supervisión y maniobras. El agua captada es conducida a un tanque subterráneo con capacidad de 170 m ³ , y es utilizada para riego, aseo y sistema contraincendio. No se tiene medición		

Biodiversidad	EN1	Terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegida	La infraestructura, oficinas, subestaciones o área de influencia no se ubican en espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegida		
	EN2	Impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegida	La infraestructura, oficinas, subestaciones o área de influencia no se ubican en espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegida		
	EN3	Habitats protegidos o restaurados	No se protegieron o restauraron habitats		
	EN4	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	La infraestructura, oficinas, subestaciones o área de influencia no se ubican en espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegida		
	EN5	Nº de especies cuyos habitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	La infraestructura, oficinas, subestaciones o área de influencia no se ubican en espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegida		
Emisiones, vertidos y residuos	EN6	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Las emisiones son ocasionadas por el combustible consumido por los vehículos de la empresa y SF6 utilizado en equipos de subestaciones.	48491 kg CO2 gasolina 82986 kg CO2 Diesel	43973 kg CO2 gasolina 84342 kg CO2 Diesel
	EN7	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	Las emisiones son ocasionadas por el combustible consumido por los vehículos contratados por la organización para atender		
	EN8	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	No se han implementado iniciativas para reducir gases efectos invernadero		
	EN9	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	Las emisiones son ocasionadas por el combustible consumido por los vehículos de la empresa y SF6 utilizado en equipos de subestaciones		

Emisiones, vertidos y residuos	EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	Las operaciones de la empresa no generan emisiones de NO y SO			
	EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	Las aguas residuales se disponen a través de la empresa de alcantarillado			
	EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.			97,909	123,010
			Repleno sanitario		21,716	14,404
			Reciclaje		1,435	3,101
			Eléctricos (aprovechamiento)		24,881	44,353
			Peligrosos incineración kg		325	275
			Peligrosos celda de seguridad		8,614	32,165
			Peligrosos- aprovechamiento (chatarra de transformac		40,581	27,797
			Peligrosos PCB para exportación		357	915
Total residuos no peligrosos			48,032	61,858		
Total residuos peligrosos			49,877	61,152		
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	No se han presentado derrames significativos				
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos.	Los residuos peligrosos son dispuestos a través de empresas autorizadas para tal fin	49.877,4 kg	61.152 kg		
EN25	Recursos hídricos y habitats afectados por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización.	La organización no realiza vertidos de agua ni afecta fuentes hídricas				

Indicadores Desempeño social						
ASPECTO SELECCIONADO	Indicador central GRI correspondiente	Aplica	Observaciones	2012	2013	Plan de Mejoramiento
	Prácticas laborales de desempeño social					
Salud y Seguridad en el trabajo	LA6	porcentaje del total de trabajadores que esta representando en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	Cumplimiento de la resolución 2013 (2 trabajadores por parte de la administración con sus respectivos suplentes y dos por parte de los trabajadores con sus respectivos suplentes) mas tres personas salud ocupacional	8+3=11/209 5.2%	8+3=11/209 5.2%	
	LA7	Tasas de abastecimiento, enfermedades profesionales, días perdidos y número de de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	no hay enfermedades reportadas ni calificadas (ver archivo ACCIDENTALIDAD 2012-2013)	0	0	
	LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	Programa de Riesgo Cardiovascular Programa de Riesgos en Salud Pública Programa Factores de Riesgo Psicosocial Programa Prevención Riesgo Biomecánico Programa de Gestión para la Intervención de riesgos prioritarios en el proceso de Distribución de Energía Eléctrica	5	5	
	LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Accidente de trabajo Itinere (una hora antes y una hora despues de la jornada laboral)			
	Prácticas de Seguridad	HR8	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.	no tenemos este dato		
Salud y Seguridad del Cliente	PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante un ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	no tenemos este dato			

Indicadores Desempeño social					
ASPECTO SELECCIONADO	Indicador central GRI correspondiente	Plan de Mejoramiento	2012	2013	
	Prácticas laborales de				
Formación y educación	LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.		7	15
	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.	La Empresa apoya a sus colaboradores en la formación de estudios superiores, y para quienes lo soliciten y cumplan con algunos requisitos especiales, brinda apoyo para especialización.	13	10
	LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Teniendo en cuenta los resultados globales, se realiza un plan de mejoramiento a nivel de toda la empresa; pero de mane individual, cada colaborador junto con su jefe inmediato, debe elaborar su plan de desarrollo.	100%	100%
No Discriminación	HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.		0	0

Indicadores Desempeño social					
ASPECTO SELECCIONADO	Indicador central GRI correspondiente	Observaciones	2012	2013	
	Prácticas laborales de				
Empleo	LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	Tipo Empleo: 100% trabajadores privados; contrato: 99% termino indefinido.	99% Termino Indefinido	99% Termino Indefinido
	LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	La rotación es mínima, por existir estabilidad laboral en todos los niveles	208	216
	LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	Beneficios pactados en Convención Colectiva para trabajadores directos. (Auxilios Educativos; servicios médicos y odontológicos; Subsidio energía; préstamos para vivienda.)	Femenino 78; Masculino 130. Edad: Entre 20 26= 27; Entre 30 36= 50; entre 40- 49= 97, 50 o más= 35	Femenino 76; Masculino 130. Edad: Entre 20 26= 27; Entre 30 36= 50; entre 40- 49= 97, 50 o más= 35
Relacion Empresa/ Trabajadores	LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.		67%	67%
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.	Junta Directa y Plantilla		
	LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	No hay discriminación por sexo		
Libertad de Asociación y Convenios Colectivos	HR3	Actividades de la compañía en las que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	No se ha presentado este tipo de riesgo		
Explotación Infantil	HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	No se ha presentado este tipo de riesgo.		



PBX | 661 4000

Línea Gratuita desde fijo o celular | 01 8000 918 615

www.electrificadoradelmeta.com

 EMSA Electrificadora del Meta S.A. ESP

 @Linea115_Emsa
@emsa_esp