

# INFORME DE GESTIÓN 2014

COMPROMETIDOS CON EL SERVICIO,  
COMPROMETIDOS CONTIGO







**INFORME**  
DE GESTIÓN **2014**



La Electrificadora del Meta S.A. E.S.P. en sus 33 años de labor ininterrumpida ha tenido un crecimiento sostenido a lo largo del tiempo, consolidándose como una empresa metense que trabaja con responsabilidad y entrega para todos sus clientes.

## INFORME DE GESTIÓN SOSTENIBLE 2014

Villavicencio, Meta - Colombia, Junio de 2015

Señores  
**THE GLOBAL COMPACT**  
Organización de las Naciones Unidas ONU

Cordial saludo,

Dentro de la Gestión y el Plan Estratégico Corporativo desarrollado por la Electrificadora del Meta en el año 2014, la Responsabilidad Social Empresarial fue una prioridad y se ejecutó de acuerdo con los lineamientos del Pacto Global.

Se realizaron acciones concretas para proteger el medio ambiente, garantizar el desarrollo social, el fortalecimiento de la cultura y las tradiciones regionales, sensibilizar el Uso Eficiente de la Energía Eléctrica, y la defensa de los derechos humanos entre nuestros colaboradores, proveedores y clientes.

Por eso nos complace presentarles el siguiente documento que resume este trabajo coordinado entre las diferentes áreas y personal de la compañía, todos con el mismo compromiso hacia la calidad y la relación cada vez más fuerte con la sociedad metense.

Nuestra misión es prestar un servicio continuo y de calidad, y los insumos para cumplirlo es la voluntad y carisma de cada trabajador, proveedor y contratista, quienes conformamos una familia con mucha energía.

Aprovechamos la oportunidad para agradecerles a ustedes por las orientaciones que han servido para fortalecer cada año las estrategias que permitan seguir aplicando los ejes de la Responsabilidad Social Empresarial y cumplir los objetivos institucionales.

Atentamente,



JAIME HERNÁN REY MONTENEGRO  
Gerente General



I.

## PERFIL CORPORATIVO

COMPROMETIDOS CON EL SERVICIO, COMPROMETIDOS CONTIGO.





La planeación estratégica corporativa es para la Empresa su mejor herramienta de gestión, que le ha permitido alinearla tras un objetivo común, definiendo una única dirección estratégica que acompañada de una asociación eficiente de recursos permiten la generación de valor.

La Electrificadora del Meta SA ESP - EMSA, ha definido un horizonte de diez (10) 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.

### Misión

Suministramos energía gestionando eficientemente negocios energéticos y complementarios generando valor a los accionistas, con excelencia en los servicios prestados a nuestros clientes y capital humano calificado y comprometido, actuando con responsabilidad social y ambiental que contribuyen al desarrollo de la región y el país.

### 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.

Dentro de este marco de lineamientos estratégicos, vamos en la ruta adecuada para aumentar el valor para los accionistas consolidando la solidez financiera soportada en los niveles de rentabilidad y liquidez adecuados.

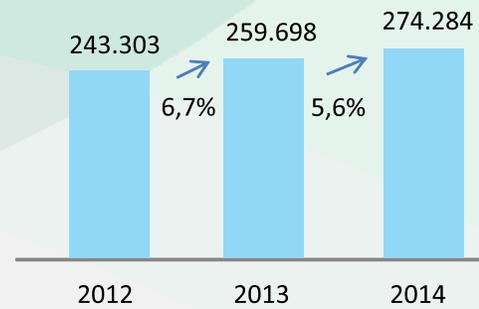
## 1.1. La organización

EMSA ESP, desarrolla actividades de comercialización y distribución de energía eléctrica en 24 de los 29 municipios del Departamento del Meta para lo cual contamos con una infraestructura eléctrica que debemos administrar, mantener y operar con el fin de garantizar la prestación del servicio de energía eléctrica.

- El sistema eléctrico esta conformado por 39 subestaciones con una capacidad total instalada 585 MVA, además de 8.547,74 Km de redes de media y alta tensión, distribuidas a lo largo del departamento del Meta en los 143 alimentadores dispuestos para la prestación del servicio de energía.
- En 2014 se dio un paso importante con la expansión de la capacidad del sistema eléctrico del Departamento, con la ampliación de la Subestación Reforma 230/115 kV, obra que consistió en la construcción y puesta en servicio de un nuevo banco de transformación de 150 MVA, aumentando la capacidad de 300 a 450 MVA, con una inversión de \$10.200 millones.
- Comercializamos la energía eléctrica para clientes residenciales, comerciales, industriales, oficiales, alumbrado público y mercado no regulado, atendiendo durante el 2014, una demanda de 954,3 GWh. La demanda de energía del sistema Meta, presentó un incremento del 8.8% en 2014 frente al 2013

Atendemos un total de 274.284 clientes, alcanzando un crecimiento del 5.6% en el número de clientes comparado con la cifra del año 2013. Del total de clientes atendidos en el 2014, el 86,5% son clientes residenciales, 12.6% clientes comerciales y el restante porcentaje son clientes industriales y oficiales, entre otros.

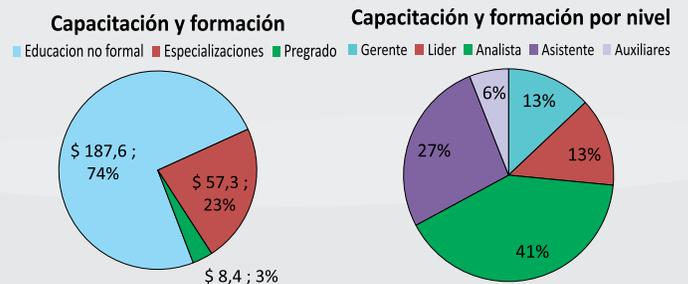
## Evolución de usuarios



Para el 2014 se registraron ventas por valor de \$311.363, millones, con un crecimiento de 11.9% respecto al año 2013.

Nuestra organización cuenta con un equipo humano conformado por 210 trabajadores, 132 hombres y 78 mujeres, de los cuales más del 60% son Metenses; además de generar cerca de 370 empleos indirectos a través de nuestros contratistas y apoyar la formación de 20 aprendices SENA de manera permanente.

En el continuo compromiso de desarrollo y crecimiento de nuestro capital humano, se tuvo una inversión superior a los \$400 millones, en los programas de bienestar social y más de \$250 millones en actividades de capacitación y formación.



Con el fin de garantizar la seguridad de quienes laboran directa e indirectamente para la Organización, se cuenta con un programa implementado de seguridad y salud en el trabajo, el cual entre otras actividades contempla la realización de inspecciones periódicas y rutinarias, con las cuales se incentiva la cultura del autocuidado y de prevención del riesgo. En el año 2014 se contó con un cumplimiento en la aplicación de las normas de seguridad del 97%.



**Responsabilidad con la Legalidad. La EMSA realiza acciones contra el fraude eléctrico, para recuperar los millonarios recursos que este flagelo se lleva, necesarios para mejorar el servicio.**



2.

## COMPROMISO CON LA EFICIENCIA OPERATIVA

COMPROMETIDOS CON EL SERVICIO, COMPROMETIDOS CONTIGO.



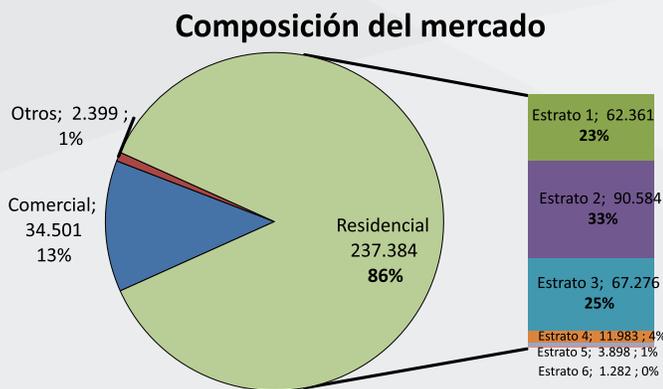
## 2.1 Compras de energía

En línea con el cumplimiento de los compromisos corporativos con las partes interesadas, durante el 2014 se adelantaron gestiones de compra de energía con márgenes dentro de las expectativas del mercado.

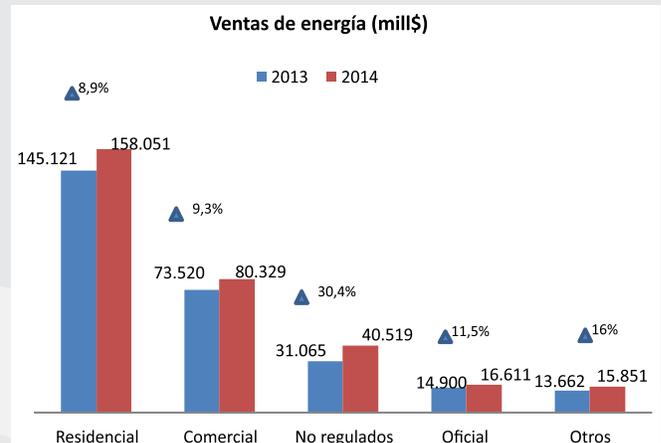
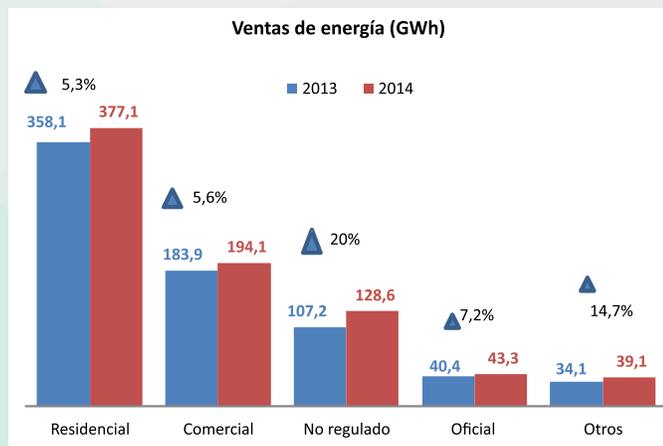
Actualmente, se cuenta con contratos para cubrir una parte importante de los requerimientos de la demanda de energía del mercado regulado en el Meta, hasta el 2019.

## 2.2 Evolución comercial

El mercado de EMSA creció en el año 2014 en 14,586 clientes nuevos (5,6%), para un total 274.284 clientes



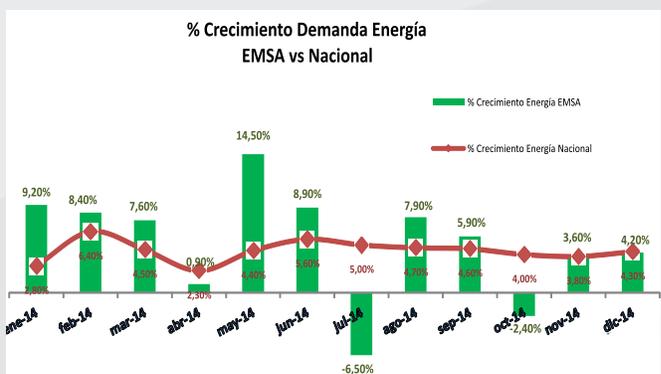
En 2014 el valor facturado por venta de energía creció 11.9% respecto al comportamiento del 2013, el cual se explica principalmente por el crecimiento de la tarifa que en promedio fue del 3.5%.



En cuanto al consumo, se presentó un crecimiento del 8.1% asociado principalmente al incremento del consumo para los sectores residencial y comercial, del 5.3% y 5.6% respectivamente.

## 2.3 Demanda en el sistema de EMSA

La demanda de energía en el Sistema operado por la EMSA ESP presentó un crecimiento del 5.07% respecto al año anterior. Adicionalmente, en el primer semestre de 2014 se observó que el crecimiento de la demanda de la EMSA fue superior al crecimiento de la demanda a nivel nacional.

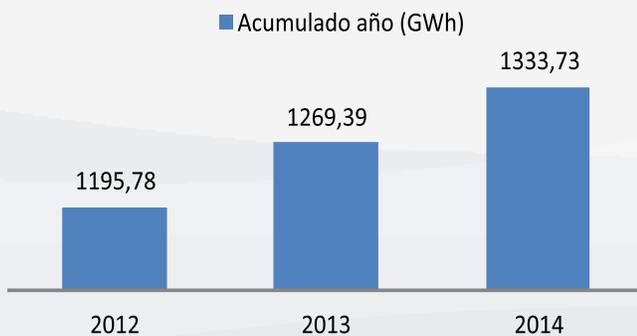


Con el objeto de atender el crecimiento de la demanda EMSA asegura las inversiones necesarias para abastecer el servicio de energía.

## 2.4 Control de Energía

Para la prestación del servicio de energía de manera confiable y segura, resulta de gran relevancia poder garantizar que las condiciones de acceso a la red eléctrica y el estado de la conexión del usuario final sean técnicamente adecuadas, con el fin de asegurar tanto la continuidad del fluido eléctrico, como una medición de consumo y facturación veraz. Así mismo, damos cumplimiento al marco legal a la vez que se crean las condiciones para consolidar el sostenimiento de la compañía en el largo plazo.

### Demanda de energía \_EMSA



En este sentido, EMSA ha emprendido acciones en el marco de un plan estructurado con el fin de gestionar de manera eficiente las pérdidas de energía que se presentan, bien sean de carácter técnico por las condiciones del sistema eléctrico o no técnico por intervenciones indebidas en la red y conexiones irregulares.

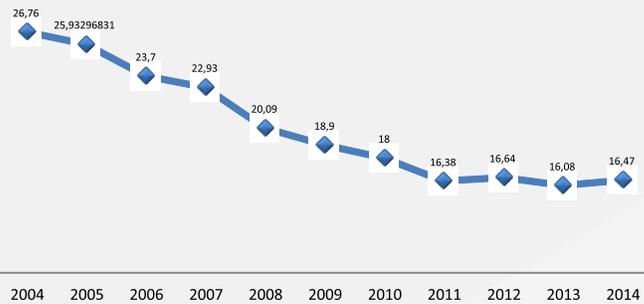
### INDICADOR DE PÉRDIDAS DE DISTRIBUCION (TOTALES)



En los años 2002-2006, las pérdidas registradas alcanzaban niveles superiores al 20%, gracias a la gestión sostenida para control de las pérdidas de energía se han logrado reducir de forma

considerable hasta llegar en el 2014 a 12,80% para el caso de las pérdidas totales o de distribución, y del 16,47% para las pérdidas comerciales.

### INDICADOR DE PÉRDIDAS COMERCIALES



Durante 2014 se dio inicio a un proyecto piloto de gestión de clientes con la, instalación y puesta en funcionamiento de un sistema de medición centralizada y energía prepago en el circuito San Isidro 13.2 kV en la ciudad de Villavicencio.

Se instalaron 692 equipos de medición remota, a los cuales también se les realiza facturación remota a través de redes inalámbricas con transmisión de información a los servidores de la empresa ubicados en la sede Barzal, así como la gestión a los barrios Industrial, Guayabal, Brisas del Guatiquia y Villa Julia en Villavicencio y se instalaron 19 Equipos de medida semidirecta a transformadores y clientes destacados que permiten realizar balances de energía en tiempo real.

De manera paralela se continuo con un plan intensivo de recuperación de pérdidas de energía, que en una primera etapa se ha enfocado en la identificación de las condiciones de diferentes sectores con la instalación y gestión de macromedidores, así como el análisis de balances energéticos de los mismos, de forma que se pueda contar con suficiente información que permita determinar con cierto grado de precisión los objetivos a ser intervenidos, contando en la actualidad con medida en el 86% de los circuitos y en 6.024 transformadores de distribución.

Con el fin de identificar con más precisión las pérdidas de energía de transformación y de distribución y comerciales se tomó la decisión de realizar como proyecto la instalación de medidores en todos los circuitos de las subestaciones de Emsa en niveles de tensión IV, III y II.

En la ejecución integral del plan de pérdidas para 2014 se realizaron tanto labores operativas de revisión y normalización, así como de recuperación a través del proceso administrativo (análisis al sistema de información, facturación).

En total, se llevaron a cabo cerca de 19.360 revisiones a clientes con un porcentaje promedio de efectividad del 25.04%. A través de las actividades de legalización se incorporaron 3.180 clientes nuevos, se instalaron medidores a 26.615 usuarios. De esta manera, el indicador de clientes sin medición se ubicó al finalizar el año en 0.14%, registrando un mejor nivel de lo exigido por la regulación del (5%).

## 2.5 Gestión de Cartera

El total de la cartera de la empresa comparada con los ingresos por venta del servicio bajo de 2,96% del 2013 al 2.81% en el 2014, presentando una mejora por los mayores niveles de recaudo y la gestión intensiva de recuperación desarrollada a lo largo de este periodo.

La disminución del indicador obedeció a que los ingresos por venta del servicio crecieron en un 12.3% mientras que la cartera total solo creció un 6.6%, como consecuencia del fortalecimiento de las estrategias para mantener la cultura de pago de los clientes, en este año se realizó gestión del recaudo en más de 22 entidades recaudadoras y 200 canales. Como estrategia se está trabajando en acciones tendientes a disminución de la cartera en mora y financiada, igualmente se continúa con el seguimiento y gestión permanente a la cartera corriente.



Con la gestión de recuperación de cartera se ha logrado orientar el mercado en gran medida con un seguimiento exhaustivo del comportamiento de los clientes, la aplicación estricta del debido cobro y efectuando acciones preventivas tales como recordatorios de fechas de pago y suspensión, así como la divulgación masiva de las alternativas que ofrece EMSA para que los usuarios normalicen sus obligaciones de pago, con lo que se logró que 5.125 clientes normalizaran su situación de deuda quedando al día en sus obligaciones.

Con la gestión de cobro pre jurídico se han logrado acuerdos de pago antes de imposición de demandas, mientras que por procesos de cobro jurídico se realizaron 13 demandas por un monto de \$370 millones, que representan el 4,2% del total de la cartera.

## 2.6 Operación por parte de EMSA en Zonas No Interconectadas

### Municipio de La Macarena

Durante el año 2014, se logró mantener la generación continua las 24 horas del día, con un promedio general de 720 horas mensuales de prestación del servicio, salvo contadas excepciones por mantenimientos mayores y el primer mantenimiento de las máquinas a las 10,000 Horas de operación; Lo que garantiza un trabajo continuo y una prestación del servicio sin interrupciones para los más de 4000 habitantes de la cabecera municipal de La Macarena.

El Total energía generada en el año, estuvo alrededor de los 2,199.52 MWh distribuidos así:

Unidad #1: 1,231.73 MW-h (año)

Unidad #2: 967.79 MW-h (año)

El comportamiento mensual de la demanda de energía en el municipio de La Macarena durante los años 2013 y 2014 fue el siguiente:



COMPROMETIDOS CON EL SERVICIO, COMPROMETIDOS CONTIGO.

**Responsabilidad con los Clientes. La Electrificadora del Meta ha implementado una propuesta de descentralizar sus servicios más cerca de la comunidad.**





3.

## COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

COMPROMETIDOS CON EL SERVICIO, COMPROMETIDOS CONTIGO.



Para EMSA resulta de gran relevancia ofrecer a sus clientes una excelente atención y en este sentido, se han implementado una serie de procedimientos, acciones 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 siete (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 24 municipios del Departamento del Meta atendidos por EMSA, donde los clientes pueden relacionar sus Peticiones, Quejas y Recursos. Así mismo, los usuarios tienen la posibilidad de comunicarse con EMSA a través de la línea de atención gratuita 115 y la línea 018000 918615 las 24 horas del día, los siete días de la semana con cobertura en todo el Departamento.

De esta manera, se busca ofrecer a nuestros clientes medios ágiles y de fácil acceso para comunicarse con la compañía.

### 3.1 La atención al cliente, nuestra prioridad

La compañía inició en el 2014 un proyecto de Atención al Cliente con el fin de mejorar las relaciones con los usuarios y generar una mejor percepción de la prestación del servicio.

Se inició con una etapa de diagnóstico identificando la necesidad de fortalecer los mecanismos para comunicar de forma suficiente y amplia las actividades que se realizan en el desarrollo de las actividades;

informando acerca de las inversiones en infraestructura eléctrica que está orientada a la mejora de la calidad del servicio, las mejoras en las oficinas de atención al cliente que incluyen salas de espera con digiturno, aire acondicionado, televisión, entre otras.

Además de las mejoras físicas de nuestras instalaciones, se realizaron actividades de socialización ante las comunidades del Departamento en aspectos como Responsabilidad Social, Medio Ambiente, Uso Racional y ahorro de Energía, entre otros.

El proyecto contempló también la descongestión de las oficinas y disminución de los tiempos de respuesta, a través de la implementación de digiturnos en los siete (7) centros de atención con calificación del servicio. Además continuamos con la cobertura total de los municipios donde prestamos el servicio, mediante nuestra oficina móvil.



En el 2014 se incorporó el seguimiento a trámites de PQR radicadas por nuestros clientes, a través de la página web de EMSA el cual funciona sincronizado con el sistema de gestión documental ORFEO, esta mejora permite a nuestros clientes consultar en línea el estado de sus trámites, mejorando así la comunicación con ellos y optimizando los tiempos de respuesta.

Dentro del proyecto se implementó un plan de capacitación con los procesos CORE, con la finalidad de fortalecer las competencias de los funcionarios de Servicio al Cliente.

Gracias a las acciones de EMSA, enfocadas en el servicio al cliente, se pudo evidenciar una mejora del 8,9% respecto al resultado del año anterior, en la encuesta de satisfacción del cliente realizada por la Comisión de Integración Energética Regional "CIER" que nos permite conocer la opinión que tienen los clientes de la compañía, destacando de este resultado los atributos de atención al cliente, responsabilidad social y suministro de energía donde obtuvimos resultados positivos muy superiores a los registrados el 2013.

Como parte del compromiso de EMSA con la ampliación de la cobertura se han venido gestionado recursos del estado a través de los fondos para electrificación rural (FAER), normalización de redes (PRONE) y electrificación de zonas no interconectadas (FAZNI), beneficiando así a 3507 usuarios.

### 3.2 Fidelización de nuestros clientes



En cumplimiento a las políticas de promover las ventas, incrementar el recaudo, fomentar la cultura del pago oportuno del servicio de energía eléctrica, recuperar la cartera y buscar el reconocimiento e imagen de la Empresa entre los clientes, el programa institucional denominado "PAGUE AL DIA Y GANE CON ENERGIA" para el 2014, se desarrolló mediante caravanas llamadas la Chicharra de la Energía, con las cuales hicimos presencia en los municipios de Puerto Lopez, Granada, San Martín, Puerto Gaitán y Villavicencio, acompañados del personaje Iván Charria, entregando premiosa los clientes cumplidos en el pago de la factura de energía.

### 3.3 Calidad del servicio

Dado que la energía eléctrica es un servicio básico necesario para el desarrollo de diversas actividades en el campo industrial, comercial y residencial para EMSA, es un compromiso primordial garantizar su calidad, continuidad y cobertura.

En ese sentido, se desarrollaron en el 2014 varios proyectos técnicos relevantes junto con las actividades del plan de mantenimiento establecido de acuerdo con las necesidades del sistema.

El plan de mantenimiento ejecutado, se centró en la adecuación, remodelación o cambio con una inversión estimada de \$600 millones en red de media y baja tensión que se instalaron en los municipios de Villavicencio, Acacias, Puerto López y Granada; y renovación del parque de transformación en un 3.3% equivalente a 385 transformadores de distribución.

En cuanto a proyectos especiales, tenemos los siguientes

#### PROYECTOS DE EXPANSIÓN:

- Banco de autotransformadores en la subestación Reforma 230/115 kV.
- Línea a 115 kV entre las subestaciones Suria y Puerto López
- Línea a 115 kV desde la subestación Puerto López hasta la subestación Puerto Gaitán.
- Bahía de línea a 115 kV en la subestación Suria, dos bahías de línea a 115 kV en la subestación Puerto López y una bahía de línea a 115 kV en la subestación Puerto Gaitán.



- Compensación capacitiva 4x12,5MVAR en la barra de 115 kV S/E Ocoa, 3x12,5 MVAR en la barra 115 kV S/E Suria y 1x5 MVAR en la barra 115 kV S/E Puerto Gaitán.



- Servicio de conexión al Sistema de Transmisión Eléctrica Regional (STR) entre la subestación Ocoa de EMSA e instalaciones del sector petrolero, para conexión de una carga de hasta 100 MVA a 115 kV, durante la vigencia del año 2013 hasta el año 2027.



- Remodelación redes de media tensión, 2 km del Circuito Rural 13.2 kV y 4 km del circuito Barcelona 13.2 kV. Red Compacta.



Paralelo a estas actividades del plan de expansión, se llevaron a cabo proyectos de electrificación rural, normalización de redes y electrificación en zonas no interconectadas a través de los fondos FAER, FAZNI y PRONE, administrando eficientemente los recursos entregados, logrando beneficiar a 3507 usuarios.

## PROYECTOS

### FAER

Electrificación rural veredas Alto Andes, San Fernando y Barrialoza, en el municipio de Mesetas, Departamento del Meta.

- Construcción de redes de distribución de energía eléctrica a 34.5 y 13,2 kV, y ampliación de la cobertura en redes de baja tensión en los municipios de:
  - Puerto Lleras
  - Puerto Rico
  - Vistahermosa
- Además de la construcción de una subestación con capacidad de 1 MVA - 34.5/13.2 kV en la vereda el Tigre en el municipio de Puerto Rico.

### FAZNI

- Remodelación y ampliación de las redes eléctricas de media y baja tensión en el casco urbano del Municipio de Mitú - Departamento del Vaupés.
- Reposición y remodelación del sistema de generación diesel, subestación elevadora y redes eléctricas en media y baja tensión en el casco urbano del municipio de Miraflores en el Departamento del Guaviare.
- Mejoramiento en la infraestructura para la prestación del servicio de energía eléctrica en el área urbana del municipio de Taraira-Vaupés

### PRONE

- Normalización de las redes eléctricas en:
  - Barrio 13 de Mayo – Sector la Reliquia en el municipio de Villavicencio.
  - Barrio Nueva York en el municipio de Granada
  - Sector Popular, las Brisas y Juan Bosco I en el municipio de Vistahermosa.

Para mejorar la calidad del servicio se ejecutó otro proyecto de gran importancia que consistió en la instalación de 19 equipos de en la red que mejoran la selectividad, confiabilidad en la operación y en el suministro del servicio, reduciendo así el tiempo de despeje de fallas e interrupciones.

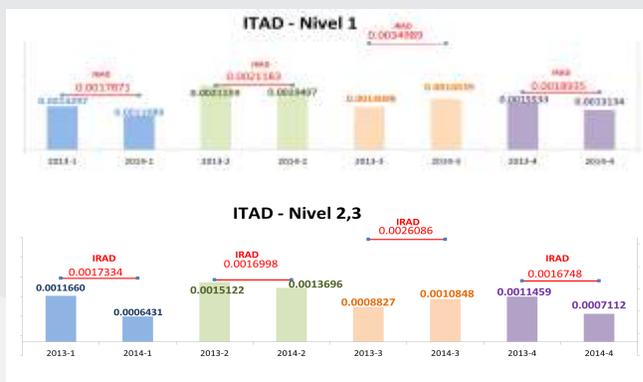
Así mismo, durante el año 2014 se inició el proceso de actualización del levantamiento, georeferenciación y digitalización de la información técnica de la compañía, contando como aspectos relevantes los siguientes:

- Inventario real de las redes del sistema de transmisión Regional y Distribución Local operado.
- Actualización del sistema operativo de eventos, donde se realiza el registro, y gestión de las interrupciones presentadas en los diferentes elementos del sistema: subestaciones, circuitos, seccionamientos, transformadores de distribución, entre otros.
- Simulación de maniobras operativas usando las herramientas del software, al conocer las características y la ubicación geográfica de los elementos del sistema.
- Seguimiento a la Demanda No Atendida (DNA) ocasionada por eventos programados y no programados en todos los elementos de la red.
- Gestión al control de pérdidas a través de los balances de energía a nivel de transformadores, o circuitos de distribución, flujos de carga para estimar las pérdidas técnicas, entre otras aplicaciones.

### 3.4 Planeación del sistema eléctrico en el largo plazo

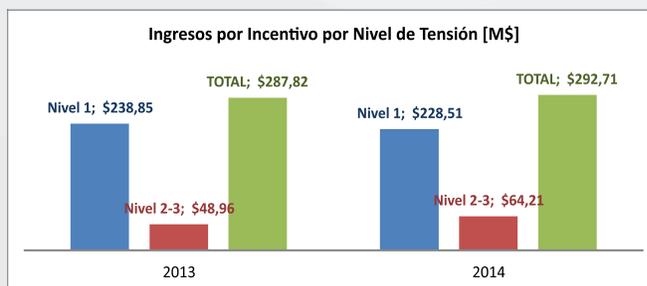
Con el fin de identificar las necesidades actuales y futuras del sistema de distribución de la Compañía, se revisó el Plan de Expansión 2020, el cual proyecta las condiciones de demanda de energía para estos años, para de esta manera, programar de forma anticipada el diseño y ejecución de los posibles proyectos necesarios que garanticen la cobertura de la demanda futura en el mediano y largo plazo, así como el sostenimiento de la confiabilidad del sistema.

En lo corrido del año 2014, se logró una disminución de los indicadores de seguimiento de calidad del servicio ITAD e IRAD



En el nivel de tensión 1 y en el nivel 2-3 agregado, el valor de los índices de calidad ITAD calculados, en todos los trimestres fueron inferiores al valor de referencia IRAD establecido por la CREG

Como resultado de las actividades de mantenimiento y las inversiones en el sistema, las compensaciones reconocidas a los clientes por efecto del cumplimiento de los indicadores anteriores se redujeron en 30.3% con respecto a 2013 y se recibieron incentivos por valor de \$292.7 millones, Evidenciando la efectividad de estas acciones para mejorar la calidad de la prestación del servicio.



### 3.5 Servicios Complementarios

Como un aporte a la mejora de la calidad de vida de sus clientes, la Electrificadora ofrece a través del programa “EMSA en su casa” la posibilidad de acceder a financiación de productos, pagando sus cuotas a través de la factura de energía, beneficiando en el 2014 a 39.105 clientes, poniendo al cobro dentro de este programa \$ 59.966 millones . De otra parte dentro del programa EMSA SERVICIOS se beneficiaron 13 clientes especiales a los cuales se les facturo \$218 millones representados en obras eléctricas y asesorías para optimización y mejora de sus instalaciones.

**Responsabilidad con el Emprendimiento. Con su proyecto “Manos en Red”, EMSA capacita a mujeres de bajos recursos en diversos oficios para que logren su sostenimiento personal**



COMPROMETIDOS CON EL SERVICIO, COMPROMETIDOS CONTIGO.





4.

## COMPROMISO SOCIAL

INFORME  
DE GESTIÓN 2014

Desarrollar una gestión socialmente responsable hace parte de la cultura de EMSA. Dando respuesta a este propósito la Electrificadora ha desarrollado y establecido el plan de gestión social, entendiendo como tal el conjunto de directrices y objetivos generales que guían nuestras actuaciones en relación con su responsabilidad hacia sus grupos de interés, comprometiéndose de esta manera al cambio y a la mejora continua.

Nuestras premisas:

- Fortalecer el sistema de gestión que permita conseguir una mejora continua de la responsabilidad social.
- Dar cumplimiento a la legislación y compromisos de orden mundial, tales como el Pacto Global de las Naciones Unidas.
- Respetar ante sus empleados, la igualdad de oportunidades, de trato, su privacidad, su libertad de opinión, garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable, la formación necesaria, la estabilidad laboral, una retribución justa, así como una salud física y psicológica adecuada.
- Ofrecer a los clientes un servicio de calidad.
- Asesorar a sus contratistas, para que su gestión sea socialmente responsable, establecer relaciones mutuamente beneficiosas, libres, respetuosas y honestas.
- Realizar prácticas de competencia transparente y no difundir información tendenciosa de sus competidores.
- Cumplir con nuestras obligaciones con el Estado.
- Mantener un canal de comunicación social con criterios de transparencia, fomentando un dialogo abierto con las partes interesadas, a cuya disposición se pone esta política.
- Sensibilizar la sociedad respecto del uso racional de energía (URE), la prevención de los riesgos eléctricos y el calentamiento global, impulsando un sistema de mejora continua de su gestión medioambiental.

#### 4.1 Adhesión al Pacto Global

EMSA, asume su responsabilidad social en todos sus objetivos, por tal motivo se ha adherido al Pacto Mundial de la ONU, lo que significa asumir un compromiso, desarrollar políticas y estrategias, tomar acción y por último informar el progreso, basado en 10 principios fundamentales:

**Principio 1:** Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional

**Principio 2:** Las empresas deben asegurarse de no ser cómplice en abusos de los derechos humanos.

**Principio 3:** Las empresas deben apoyar los principios de la libertad de asociación y sindical y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

**Principio 4:** Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso u obligatorio.

**Principio 5:** Las empresas deben apoyar la erradicación efectiva del trabajo infantil.

**Principio 6:** Las empresas deben apoyar la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.

**Principio 7:** Las empresas deben apoyar un enfoque preventivo frente a los desafíos medioambientales

**Principio 8:** Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.

**Principio 9:** Las empresas deben alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medioambiente.

**Principio 10:** Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo el soborno y la extorsión.

Contribuyendo con responsabilidad social al crecimiento y desarrollo de todos los lugares donde prestemos nuestros servicios EMSA está comprometida con la comunidad a enseñar del uso responsable de la energía y promover actividades de interés social.

Responsabilidad con el deporte, EMSA impulsa la destreza y coraje de los deportistas metenses, además de apoyar actividades recreativas y culturales propias de la región.





**5.**

## **COMPROMISO CON LOS COLABORADORES**

COMPROMETIDOS CON EL SERVICIO, COMPROMETIDOS CONTIGO.





Para EMSA la persona constituye el núcleo de las relaciones sociales y de su propia actividad; en consecuencia, dirige toda su actuación al servicio que se presta al beneficiario y a la realización profesional y personal del empleado. Se fortalece, entonces, el enriquecimiento personal y colectivo, mediante la satisfacción del trabajo bien hecho, con reconocimiento, automotivación y formación permanente.

EMSA desarrolla diversas actividades con el fin de fomentar la integración, bienestar y unión familiar con sus trabajadores a través del día de la familia, celebraciones conmemorativas, capacitación y concursos para hijos de trabajadores, entre otros.

Fomentamos la gestión del talento, la participación y el reconocimiento de las buenas ideas de los trabajadores en temas relacionados con la mejora continua.

Es de anotar que los procedimientos de recursos humanos que ejecutamos, procuran la transparencia en la selección y contratación del personal, evitando el ingreso de menores de edad, discriminación de género, y donde prima el perfil y las competencias de las personas para el desempeño del cargo.

En esta línea, se realizaron dos (2) concursos internos, con seis (6) promociones a nivel de auxiliares y asistentes y cuatro (4) ascensos a nivel profesional y directivo.

Así mismo, en cumplimiento de sus obligaciones de orden laboral, la Empresa realiza de forma estricta el pago de los aportes correspondientes al sistema de seguridad social y parafiscales, presentando oportunamente durante el año las declaraciones de autoliquidación de los recursos correspondientes al sistema general de seguridad social en salud.

La Electrificadora comprometida con la bienestar de sus colaboradores, adoptó todo un sistema de gestión que busca ofrecer las condiciones de seguridad y salud adecuadas adicionalmente fortalecer la cultura del autocuidado, involucrando igualmente a nuestros proveedores. Se realiza un monitoreo permanente de indicadores tales como:

- Promedio de índice de frecuencia de accidentes de trabajo
- Promedio índice de severidad de accidentes de trabajo
- Índice de lesiones incapacitantes
- Cumplimiento del Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo



La cultura del auto control está afianzada en nuestra estructura organizacional con procesos debidamente documentados y una adecuada administración del riesgo, que permiten a cada colaborador conocer la descripción de las actividades, procedimientos, reglas de negocio que delimitan la autoridad y la normatividad aplicable y mediante frecuentes auditorías

internas.

Como compromiso con los trabajadores, se cuenta con el código de buen gobierno corporativo en el cual se integran los principios, valores y prácticas, con base en las cuales los integrantes de EMSA:

- Preservan la ética empresarial.
- Administran sus procesos.
- Reconocen y respetan los derechos de sus inversionistas y accionistas.
- Garantizan la transparencia de su gestión.
- Divulgan la información relativa a los negocios que debe ser conocida por los accionistas, inversionistas y mercado en general.

La Oficina de Control Interno en su rol de asesoría y acompañamiento a la Gerencia General evaluó la gestión empresarial, en las buenas prácticas desarrolladas durante el año 2014 teniendo como mecanismo y herramienta el Código de Buen Gobierno, además desarrollo labores y actividades por propender el fomento de la cultura de control encaminados a la cumplimiento de los objetivos misionales.



**Responsabilidad con la Niñez. EMSA ha entregado herramientas para garantizar que niños y niñas del Meta puedan acceder sin inconvenientes a sus sitios de estudio.**





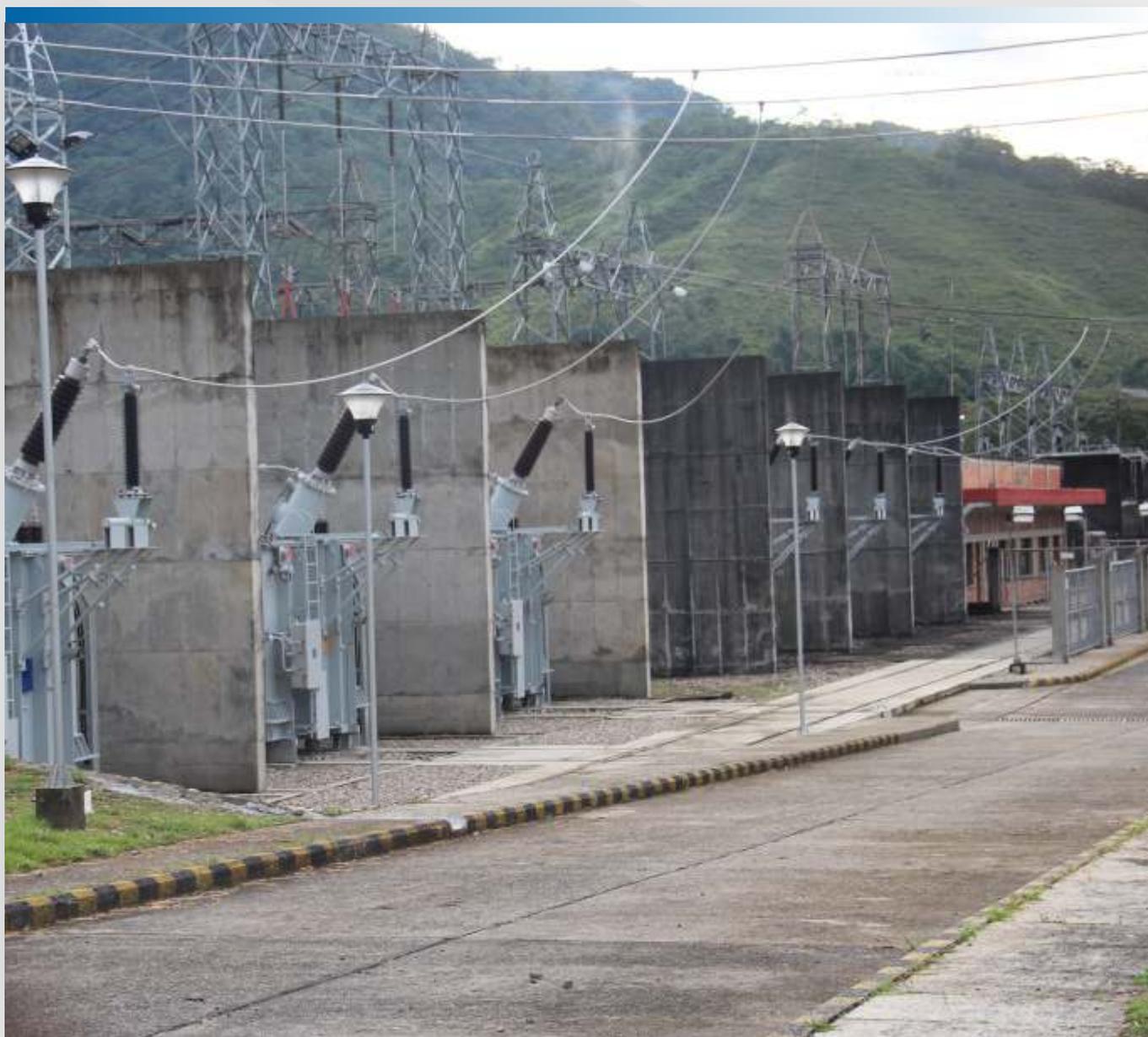
6.

## COMPROMISO CON CONTRATISTAS

COMPROMETIDOS CON EL SERVICIO, COMPROMETIDOS CONTIGO.



La selección de los proveedores de servicios y productos se realiza de manera objetiva, justa e imparcial con base en criterios de calidad, experiencia, cuidado del medioambiente, económicos, sociales y de seguridad y salud laboral. Para ello EMSA cuenta con un reglamento interno de contratación de conocimiento público, además de procedimientos que establecen políticas claras en el momento de contratar.



Nuevo banco de Autotransformadores en subestación Reforma.

**Responsabilidad con el Bienestar. “Navidad EMSA” es el programa social con el cual se beneficiaron en 2014 más de 4 mil niños y niñas al recibir regalos en esa época del año.**



COMPROMETIDOS CON EL SERVICIO, COMPROMETIDOS CONTIGO.





7.

## COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

INFORME  
DE GESTIÓN 2014

Nuestro compromiso con la sociedad se concreta en la colaboración activa en todos los espacios en donde podamos contribuir al desarrollo de la región, tales como:

- Programas de capacitaciones en uso racional de energía (URE), prevención riesgos eléctricos y disminución del calentamiento global dirigido a toda la comunidad (niños, jóvenes y adultos) a través de acercamiento comunitario, líderes comunales, vocales de control entre otros.



- Dentro del marco de los Derechos Humanos y contribuyendo al cumplimiento del Objetivo del Milenio N. 1: “Erradicación del hambre y la pobreza”, se desarrolló una actividad orientada a comunidades de bajos recursos que busca capacitar a mujeres cabeza de familia en actividades que les genere un ingreso permanente para ellas y sus hijos, el programa “MANOS EN RED” permitió la capacitación de 160 mujeres en Manicure, elaboración de muñecos, artesanías y bisutería.
- Se desarrollaron campañas de recolección de juguetes para niños de escasos recursos en navidad, recolección de alimentos para damnificados, recolección de elementos de aseo y alimentos no perecederos, jornadas de donación de sangre, reciclaje, entre otros.

**Responsabilidad con el Medio Ambiente. Las actividades desarrolladas por la EMSA cumplen con los protocolos para evitar un impacto negativo a los recursos naturales.**





**8.**

## **COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE**

COMPROMETIDOS CON EL SERVICIO, COMPROMETIDOS CONTIGO.



El Plan de Gestión Ambiental 2014 se consolidó en cuatro programas establecidos con base en la identificación de impactos ambientales más significativos asociados a las actividades de la empresa, compromisos ambientales adquiridos con las autoridades ambientales, normatividad aplicable y política integral HSEQ de la Electrificadora del Meta SA ESP.

Para el cumplimiento de los objetivos, metas e indicadores se planearon y ejecutaron actividades conforme a cada programa, se actualizaron documentos como el plan de contingencia, guía de seguimiento y monitoreo ambiental, además del plan de gestión de residuos.

Como acción de mejora se implementó el formato para presentación de informes en HSEQ para seguimiento de contratistas de procesos críticos y de mayor impacto y se realizaron auditorías de segunda parte.

En forma paralela se desarrolla un programa de gestión ambiental definido por cada uno de los procesos a través de sus contratistas, de acuerdo a las emergencias que se puedan presentar, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de los compromisos establecidos en los principios de la política de gestión integral.

En auditoría realizada por el Consejo Colombiano de Seguridad conforme a los requisitos de la Guía RUC se obtuvo 90% logrando puntajes de excelencia, sin observaciones al sistema ambiental.

En el marco del proyecto piEMSA en verde, se celebró convenio de apoyo con la asociación del acueducto del sector de la Azotea para la siembra de 5,000 árboles en zona de protección hídrica.

Con el apoyo la Cruz Roja, la Policía y participación activa de contratistas, personal operativo y administrativo así como brigadas de

emergencia de la EMSA se realizó el simulacro de emergencia ambiental, en el cual se simuló un derrame de aceite dieléctrico, enfatizando en la importancia de manejo de residuos peligrosos.



Se cuenta con prácticas ambientales sostenibles en la aplicabilidad de la gestión de riesgos, a través del manejo silvicultural de árboles ubicados en los corredores de seguridad de las redes de distribución y transmisión de EMSA, el cual consiste en podas técnicas como reducción de copas, podas de equilibrio, manejo fitosanitario e identificación de árboles por alto riesgo de volcamiento o que representan una alta amenaza para la integridad de la infraestructura eléctrica, razón por la cual se hace trámite de aprovechamiento forestal ante la autoridad ambiental competente. Esta actividad se desarrolla sin suspender el servicio de energía eléctrica a los clientes y es ejecutada por técnicos forestales, altamente calificados y certificados para trabajo en altura con riesgo eléctrico el cual es capacitado y actualizado continuamente.

**Responsabilidad Con la Sociedad. EMSA y sus colaboradores han estado siempre presentes en los hechos donde se involucra la solidaridad y respaldo a los distintos sectores de la sociedad metense.**



COMPROMETIDOS CON EL SERVICIO, COMPROMETIDOS CONTIGO.





9.

## COMPROMISO CON EL ESTADO Y LA SOCIEDAD

INFORME  
DE GESTIÓN 2014

La Electrificadora del Meta, cumple de manera estricta la legislación aplicable y asume las recomendaciones y directrices de los entes de control; para tal fin se establecen controles que verifican el cumplimiento de los requisitos legales en los procedimientos internos.

Así mismo continúan fortaleciéndose los esquemas de prevención del daño antijurídico y de controles a la gestión procesal que permitan estrategias de defensa oportunas y eficaces y se realizan análisis y evaluaciones de los factores de riesgo y las coberturas de los seguros que cubren los daños que con ocasión de la prestación del servicio puedan generarse a terceros.

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 ha adoptado las medidas para evitar la instalación de software por parte de los trabajadores.

EMSA no consentirá infracción alguna de la ley, deshonestidad o tratos comerciales no éticos por parte de ningún trabajador, incluso mediante cualquier pago o cualquier otra participación en actos ilegales tales como soborno, fraude, robo, entre otros. Cualquier sospecha de represalia será investigada y, si fuese fundada, se tomará la acción disciplinaria correspondiente con respecto a los responsables.





**Responsabilidad con el Servicio.** El personal técnico de EMSA siempre está dispuesto a atender los requerimientos de nuestros clientes para ofrecer un servicio de calidad.



10.

## COMPROMISO CON LA CALIDAD

COMPROMETIDOS CON EL SERVICIO, COMPROMETIDOS CONTIGO.



Durante el 2014 se realizaron dos (2) auditorías al sistema integrado de Gestión, una con carácter interno para detectar desviaciones de sistema y otra externa realizada por la organización BVQI Colombia. Producto de esta se recibió la recertificación donde se enuncia que el sistema de gestión integral de EMSA fue evaluado y está acorde con los requerimientos de la norma ISO 9001 versión 2008, OSHAS 18001 versión 2007 e ISO 14001 versión 2004 en los procesos de distribución y comercialización de energía eléctrica. Además se realizó el seguimiento al sistema de seguridad y salud en el trabajo y medio ambiente bajo los parámetros de la guía RUC del Consejo Colombiano de Seguridad, corroborando el cumplimiento de la organización con los parámetros consignados en la legislación vigente, alcanzando un 90% en esta calificación.

Con el ánimo de prevenir, mantener y mejorar las condiciones de salud física, mental y el ambiente laboral de los funcionarios, además de promover buenas prácticas en los procesos y en el cuidado del medio ambiente; la Gerencia General en coordinación con las gerencias de Planeación, Gestión Humana y Distribución, institucionalizan la Semana SISAC (SEGURIDAD INDUSTRIAL, SALUD, AMBIENTE Y CALIDAD).



Esta semana se crea con el fin de enfatizar la importancia en todos nuestros colaboradores de contar con un Sistema Integral de Gestión, dado que su implementación, socialización y aplicabilidad forman parte esencial en el buen desempeño de las actividades en una organización.

Su importancia prevalecerá en la forma como se acepten y se desarrollen las metodologías implementadas para el logro eficiente y eficaz de los procesos, en donde finalmente el resultado es la definición e identificación de los riesgos a lo que estamos expuestos todos los trabajadores directos e indirectos en la ejecución de una actividad.

**Responsabilidad con la Cultura. “Joropo al Barrio” es el programa social con el que se ha logrado instruir a más de mil niños y niñas en el baile de este ritmo llanero.**



COMPROMETIDOS CON EL SERVICIO, COMPROMETIDOS CONTIGO.





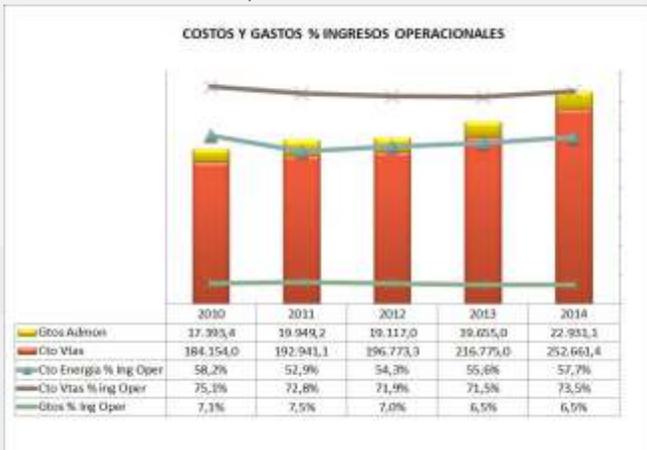
## RESULTADOS FINANCIEROS

INFORME  
DE GESTIÓN 2014

## 11.1 Ingresos y costos

Los Ingresos Operacionales presentaron en 2014 un crecimiento del 13,36% (40,480 MM) frente al 2013, manteniendo la tendencia favorable de los últimos años.

El crecimiento de ingresos se debe principalmente al impacto del aumento de las tarifas, en especial por la evolución de las variables macroeconómicas y el aumento de precio de generación de la energía y en segunda instancia a la incorporación de nuevos clientes.



La evolución de los costos, muestra las eficiencias que gradualmente ha venido alcanzando la Electrificadora: mientras que la compra de energía y sus cargos asociados crece por aumento de precios e incremento de la demanda; la relación entre los costos y gastos con respecto a los ingresos fue gestionada logrando 0,75% menos de lo que fuera presupuestado.

En total los Costos y Gastos gestionables representaron el 13,04% de los Ingresos Operacionales en 2014. Debe tenerse en cuenta que el valor absoluto de los costos crecen porque los niveles de operatividad son mayores cada año por el aumento del número de clientes y por el aumento de precios.

## 11.2 Indicadores de rendimiento

Como consecuencia de las mejoras en ingresos y a unos costos relativamente estables, los

resultados operacionales de la compañía reflejados en su utilidad bruta, operativa, neta y EBITDA, han mantenido la tendencia estable de los últimos años.



La parte no operacional tiene un impacto menor en los resultados de la EMSA, por el bajo nivel de deuda y la estabilidad en las tasas de interés.

## 11.3 EBITDA

El indicador operacional más relevante muestra un crecimiento leve pero sostenido pasando de \$77.092 millones en 2013 a \$78.435 millones en 2014.





El margen EBITDA registrado para el cierre de 2014 es de 22,83%. La disminución en el margen EBITDA tiene su explicación en el aumento del costo de la energía comprada.

#### 11.4 Activos

Los activos totales al cierre de 2014 ascienden \$ 542.615 millones, un aumento de \$150.275 millones con respecto a diciembre de 2013.

A diciembre de 2014, la cartera comercial se ubica en \$8.813 millones, representando el 2,8% de los ingresos con un mejor comportamiento frente al 2013 donde se obtuvo un resultado de 2,91%. La propiedad planta y equipos netos cerraron en \$195.726 millones con una participación del 36% del activo total. Este valor está soportado en el ejercicio de valoración de los activos de la infraestructura. Por su parte las valorizaciones registradas suman un total de \$225.609 millones. La depreciación de estos activos se ha venido aplicando por el método de línea recta, generando costos por depreciación alrededor de los \$8,315 millones para este año.

#### 11.5 Pasivos y patrimonio

En el 2014, se registra una variación del patrimonio de la Electrificadora ascendiendo al valor de \$272.968 millones, lo que representa el 50,31% del activo total.

La deuda financiera pasó de representar el 12,74% de la estructura financiera de la compañía en el 2013 a ser el 15,65% en el 2014. El nuevo endeudamiento se originó como resultado de las financiaciones que se han asumido para la construcción de los proyectos de desarrollo de infraestructura, en particular el proyecto de reforzamiento del Sistema de Transmisión Regional.

El servicio de deuda total en el 2014 ascendió a cerca de \$34,486 millones, cifra que incluye el pago de capital e intereses originados en créditos bancarios obtenidos tanto de corto como de largo plazo.

**Responsabilidad con el Planeta. Con capacitaciones sobre Uso Eficiente de Energía, Riesgos Eléctricos, entre otros temas, la EMSA promueve acciones positivas por el planeta.**



COMPROMETIDOS CON EL SERVICIO, COMPROMETIDOS CONTIGO





12

## PLANEACIÓN ESTRATÉGICA



El sistema de planeación estratégica de EMSA evolucionara en el 2015 para adquirir nuevamente un carácter de largo plazo, trazando un direccionamiento claro para los próximos diez (10) años. Acorde con este direccionamiento, las estrategias corporativas que se esperan definir estarán enmarcadas en cuatro grandes pilares:

### **Enfoque integral hacia el cliente**

Se busca fortalecer la cultura de atención al cliente por parte de los trabajadores y proveedores a través de un programa integral de satisfacción del cliente.

De esta manera, optimizaremos nuestra propuesta de valor hacia el cliente, mejorando los servicios prestados tanto de energía como complementarios y desarrollando nuevos productos y servicios que aumenten la satisfacción de nuestros usuarios.

### **Eficiencia operativa**

EMSA se propone intensificar el mejoramiento continuo de todos sus procesos buscando su mayor eficiencia y eficacia, enfocado en el fortalecimiento de los programas de mejoramiento de la calidad del servicio y el plan de recuperación y control de pérdidas de energía

### **Responsabilidad social**

Nuestra actividad estará enmarcada dentro de un programa de responsabilidad social empresarial que garantice el cumplimiento de los compromisos corporativos con nuestras partes interesadas: accionistas, trabajadores, proveedores, comunidad y los entes de control.

### **Capital humano calificado y comprometido**

En línea con nuestra misión corporativa y siendo el trabajador nuestra razón de ser, buscamos garantizar completa identidad de los trabajadores con la organización a través de programas de estímulo y bienestar efectivos, reforzando en los valores corporativos.



**INFORME**  
DE GESTIÓN **2014**





# INFORME DE GESTIÓN 2014

[www.electrificadoradelmeta.com.co](http://www.electrificadoradelmeta.com.co)