

E
B
S
A

+

E
B
S
A



E
B
S
A

+

E
B
S
A



 **EDSA**
Empresa de Energía
de Boyacá S.A. E.S.P.
Pura Energía Boyacense

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2017

I N F O R M E D E S O S T E N I B I L I D A D 2 0 1 7

JUNTA DIRECTIVA

PRINCIPALES

Jeffrey Rosenthal
Andrés F. Crump
Carlos David Castro

SUPLENTES

Natalie Hadad
Eduardo Salgado
Juan Pablo Rivera

PRODUCCIÓN DEL INFORME

ZAIDY LUNEY CRUZ ESTUPIÑAN
Compilación y textos

CREO CONSULTORES SAS
Asesoría

D.G MARTHA LILIANA SUÁREZ CRUCES
Diseño y Diagramación

GRUPO DIRECTIVO

ROOSEVELT MESA MARTÍNEZ
Gerente General

JORGE ELIÉCER SUÁREZ LÓPEZ
Gerente de Distribución

JAIRO GUATIBONZA CELY
Gerente de Comercialización

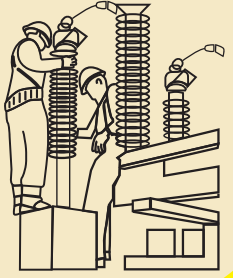
GIOVANNA CANO AGUIRRE
Jefe Oficina de Control de Gestión

CESAR RODRÍGUEZ FAGUA
Gerente de Servicios Empresariales

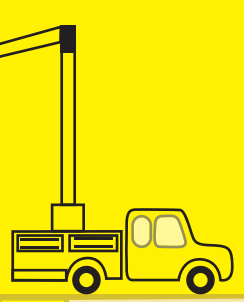
HÉCTOR RAMÍREZ RODRÍGUEZ
Jefe Oficina de Planeación y Regulación

SONIA PATRICIA ZABALA GONZÁLEZ
Asesor Jurídico y Secretario General

CONTENIDO



- 4** PRESENTACIÓN DEL INFORME
- 5** MENSAJE DEL GERENTE GENERAL
- 6** EBSA: EMPRESA DE ENERGÍA DE BOYACÁ
 - 6** PROPIEDAD Y FORMA JURÍDICA
- 7** PERFIL DEL NEGOCIO
 - 7** DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO 2018-2023
- 13** PRINCIPALES LOGROS DEL AÑO
- 15** PRINCIPALES RETOS
- 17** GOBIERNO CORPORATIVO
 - 17** COMPOSICIÓN ACCIONARIA
 - 17** CUMPLIMIENTO REGULATORIO
 - 18** ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
 - 18** TEMA MATERIAL: ANTICORRUPCIÓN Y ÉTICA
- 26** RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: UN COMPROMISO CON BOYACÁ
 - 26** RELACIONAMIENTO ESTRATÉGICO
 - 30** MATERIALIDAD
- 32** GESTIÓN ECONÓMICA
 - 32** TEMA MATERIAL: CRECIMIENTO ECONÓMICO
 - 37** TEMA MATERIAL: CADENA DE SUMINISTRO
- 40** GESTIÓN AMBIENTAL
 - 40** TEMA MATERIAL: CULTURA AMBIENTAL
- 47** GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS
 - 47** TEMA MATERIAL: DESARROLLO, MOTIVACIÓN Y BIENESTAR
 - 56** TEMA MATERIAL: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO
- 60** SATISFACCIÓN DE CLIENTES
 - 60** TEMA MATERIAL: ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE
 - 63** TEMA MATERIAL: CALIDAD Y FIABILIDAD DEL SERVICIO
- 67** GESTIÓN CON COMUNIDADES
 - 67** TEMA MATERIAL: CULTURA AMBIENTAL
 - 71** TEMA MATERIAL: EDUCACIÓN, DESARROLLO Y PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD
- 109** PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL
- 113** TABLA ODS



PRESENTACIÓN DEL INFORME

La Empresa de Energía de Boyacá S.A. ESP presenta su noveno informe de sostenibilidad, bajo el estándar GRI, dando continuidad a la publicación anual de las actividades realizadas desde el año 2009. En el informe se reflejan las acciones asociadas a los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas durante 2017 por las diferentes gerencias, con el objetivo de reportar la novena Comunicación de Progreso de la organización.

El informe incluye las actividades desarrolladas en todas las sedes de la compañía en Boyacá. Se encuentra distribuido en cuatro ejes temáticos: Perfil y estrategia, dimensión económica, dimensión ambiental y dimensión social. Allí se relaciona la gestión de la empresa con cada grupo de interés. La identificación de los temas publicados está fundamentada en un análisis de materialidad que tuvo en cuenta la visión empresarial, los objetivos estratégicos y la interacción con los grupos de interés.

Por otro lado, la empresa decidió publicar el informe en un repositorio especial alojado en la página web haciendo una contribución ambiental; puede consultarlo en la página web del Pacto Global de las Naciones Unidas www.unglobalcompact.org

PARA CONOCER MÁS ACERCA DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD.

La empresa cuenta con diversos canales de comunicación donde podrá consultar y ampliar la información sobre los contenidos de esta publicación. Comuníquese con:

Dirección de Gestión Social

Atención:
Hernán Contreras Peña
Zaidy Luney Cruz Estupiñán

Dirección:
Cra 10 No 15 -87 Piso 5 Torre B. Tunja (Boyacá)
Teléfonos:
(57-8) 7405000 Ext 9508-9528

Correo electrónico:
hcontreras@ebsa.com.co
zcruz@ebsa.com.co



FOTO: SUBESTACIÓN ALTO DE RICAURTE

MENSAJE GERENTE DEL GENERAL

Durante el 2017 hemos trabajado para suministrar un servicio con calidad pensando en la satisfacción de las necesidades de nuestras partes interesadas, con el esfuerzo del equipo humano de EBSA ESP que día a día demuestran su vocación del servicio y llenan de felicidad a los boyacenses iluminando sus vidas con el vital servicio de energía eléctrica que propicia el desarrollo de nuestra región.

Trabajamos para la comunidad proponiendo iniciativas que ayudan a ampliar la visión de las personas y de nosotros como empresa, por eso nuestra labor ha llegado a los lugares más aislados del departamento, en donde la luz no solo ilumina sus hogares, sino también sus corazones. Como estrategia enmarcada en el progreso sostenible de la región, durante el 2017, continuamos el desarrollo de proyectos de ampliación de la conexión al Sistema de Transmisión Nacional STN y expansión de los Sistemas de Transmisión Regional y Local STR – SDL, para lo cual se adelantó una inversión histórica que permitirá garantizar la disponibilidad del servicio en los diferentes sectores económicos del departamento, especialmente a nuestros clientes industriales, comerciales, oficiales y residenciales. Los proyectos de expansión del sistema más destacados que se pusieron en marcha fueron: la construcción de las subestaciones Sochagota, Chivor, Suamox, Hormezaque y Alto Ricaurte.

Respecto al Sistema de Distribución Local, se realizó una ampliación en la cobertura del servicio en el sector rural, mediante la construcción de la infraestructura que permitió atender las necesidades de las familias beneficiadas con los programas de vivienda del gobierno nacional, a través del fondo de financiación FAER, específicamente en los municipios de Paya y San Luis de Gaceno; como resultado se obtuvo un 98% de la cobertura en cada municipio, ampliando la conexión del servicio de energía eléctrica a 612 familias. Adelantamos inversiones con el fin de brindar la disponibilidad y garantizar la seguridad y la



calidad del servicio en las ciudades de Tunja, Duitama y Sogamoso.

Como empresa continuamos con la tarea de interiorizar las políticas de seguridad y medio ambiente en los empleados, proveedores, clientes, comunidad y gobierno focalizando los esfuerzos en la prevención y el control de los riesgos.

Fue un año de grandes satisfacciones como el galardón recibido en el Premio ANDESCO a la Responsabilidad Social Empresarial como “Mejor Empresa en el entorno de mercado”, que destaca nuestras estrategias implementadas como pilar de sostenibilidad y compromiso social.

Entre las acciones más destacadas de conservación ambiental, sembramos 34,303 árboles de especies nativas en nuestra área de influencia, y realizamos la medición de la huella de carbono corporativa.

Nuestro proyecto bandera en la comercialización de energía sigue siendo el proceso de facturación en sitio, que nos permitió mantener un reducido número de reclamos por parte de nuestros clientes, lo que nos mantiene como una de las empresas con menores índices de reclamos en el país.

Este informe comprende todos los desafíos que se han afrontado y refleja el compromiso que asumimos con nuestro entorno, para continuar consolidándonos como una de las mejores empresas del sector eléctrico colombiano.

ROOSEVELT MESA MARTÍNEZ
Gerente General



EDSA

EMPRESA DE
ENERGÍA DE BOYACÁ



PROPIEDAD Y FORMA JURÍDICA

La Empresa de Energía de Boyacá S.A. E.S.P, es una sociedad anónima, constituida como empresa privada de servicios públicos, identificada a lo largo del informe con la sigla EBSA E.S.P. Su domicilio es la ciudad de Tunja, departamento de Boyacá, república de Colombia y tiene la potestad legal de establecer sucursales y agencias en cualquier parte del país o del exterior. En desarrollo de su objeto social, existencia y funcionamiento, la empresa puede prestar servicios de asesoría, consultoría, interventoría e intermediación; importar, exportar, comercializar y vender toda clase de bienes y servicios; construir infraestructura; prestar toda clase de servicios técnicos de administración, operación o mantenimiento de cualquier bien; celebrar contratos de leasing o cualquiera otro de carácter financiero que se requiera y celebrar contratos de riesgo compartido.

Así mismo, desarrollar la comercialización de medidores de energía eléctrica; prestar los servicios de calibración, verificación, ajuste, inspección y evaluación de anomalías de los mismos; calibrar y verificar instrumentos de medida asociados con las magnitudes de tensión, corriente, frecuencia, potencia y energía en corriente alterna; tomar lecturas, facturar, repartir facturas y recaudar; prestar soporte técnico en metrología legal y verificar, en su sitio, los medidores de energía eléctrica y desarrollar actividades de telemedición, parametrización de medidores de energía eléctrica y dispositivos de comunicación asociados.



HISTORIA

La Empresa de Energía de Boyacá S.A., E.S.P, fue constituida el 9 de febrero de 1955. Al cumplir 58 años de historia en Boyacá, en 2013 la EBSA ESP se privatiza y confirma su reconocimiento como una de las empresas más importantes de la región y del país. Desde su creación ha contribuido al desarrollo de la región con la comercialización de energía y la gestión de proyectos eléctricos que generan valor para los grupos de interés a la vez que permiten responder a las expectativas de sus clientes.

La privatización fue el resultado de un proceso en el cual, los nuevos accionistas mayoritarios, Brookfield Asset Management Colombia y Fondos privados de pensiones, representados por la firma inversionista oferente BCIF Holdings Colombia I S.A.S, adquirieron el 94,410956% de las acciones que eran propiedad de la Nación.

El crecimiento de la EBSA ESP en los últimos años, se ve reflejado en su gestión sobre el sistema de distribución, con inversiones significativas que benefician áreas rurales y urbanas en los 123 municipios de Boyacá. En el negocio de comercialización, su gestión se traduce en índices de recaudo, incremento en número de clientes y aumento en ventas. Actualmente cuenta con 468.944 clientes propios.

PERFIL DEL NEGOCIO

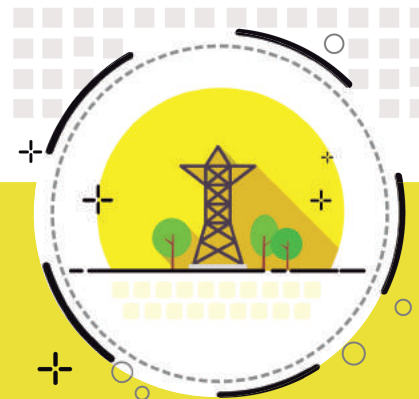
EBSA E.S.P. se encarga de la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica y sus actividades complementarias de generación, transmisión, distribución, comercialización de energía eléctrica y todos los servicios públicos de telecomunicaciones, así como la prestación de servicios conexos o relacionados con la actividad de servicios públicos y la comercialización de sus desarrollos tecnológicos, atendiendo el marco regulatorio que le es aplicable.

Adicionalmente, con algunas restricciones estatutarias, la sociedad tiene la facultad para garantizar y/o avalar obligaciones de terceros y suscribir todo tipo de contratos de crédito y contratos de garantía.

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO 2018-2023

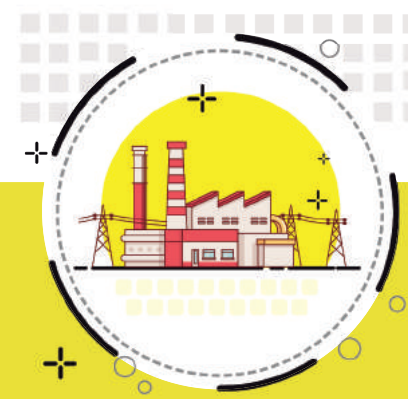
En 2017 llevamos a cabo un ejercicio de planeación para definir el direccionamiento estratégico que orientará nuestra gestión en el periodo 2018-2023. En este ejercicio participaron líderes y directivos de todas las áreas de EBSA E.S.P. y se consideraron aspectos relacionados con los aspectos más críticos de la organización.

A continuación se detallan los elementos constitutivos de nuestro direccionamiento estratégico 2018-2023:



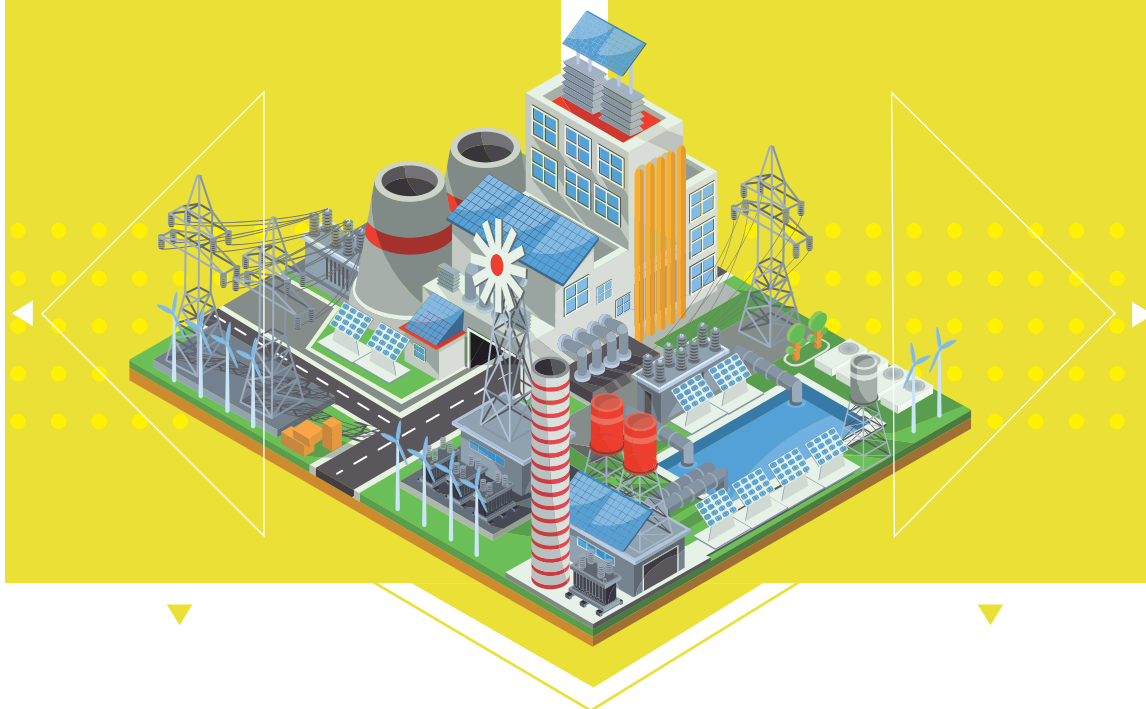
MISIÓN

Suminramos servicios de energía eléctrica con calidad e innovación, para generar progreso y calidad de vida a los grupos de interés, en equilibrio con la seguridad, lo ambiental y lo social.



VISIÓN

En el 2023 seremos líderes en calidad del servicio y en el desarrollo energético de la región, en equilibrio con la seguridad, lo ambiental y lo social.



VALORES CORPORATIVOS

COMPROMISO

Sentimos propios los objetivos de la Empresa, buscando permanentemente la excelencia en la prestación de nuestros servicios.

INTEGRIDAD

Actuamos conforme a principios éticos y sociales, haciendo siempre lo correcto, sin obtener ventajas particulares derivadas de nuestras decisiones.

RESPETO

Reconocemos y apreciamos el valor de las personas, la comunidad y el medio ambiente, promoviendo en todas las relaciones nuestra más alta consideración y cuidado sin exclusiones ni discriminaciones.

SEGURIDAD

Protegemos la vida y promovemos la seguridad de las personas y el entorno, mediante la prevención de situaciones de riesgo, como parte fundamental de nuestras actividades y procesos.

VOCACIÓN DE SERVICIO

Damos respuesta oportuna a las necesidades de nuestros clientes y demás grupos de interés, de forma amable y efectiva.

TRABAJO EN EQUIPO

Integramos nuestros esfuerzos y reconocemos el trabajo de los demás para el logro exitoso de los objetivos de EBSA; tenemos claridad sobre lo que cada colaborador y/o proveedor debe aportar, manteniendo altos niveles de rendimiento y calidad.

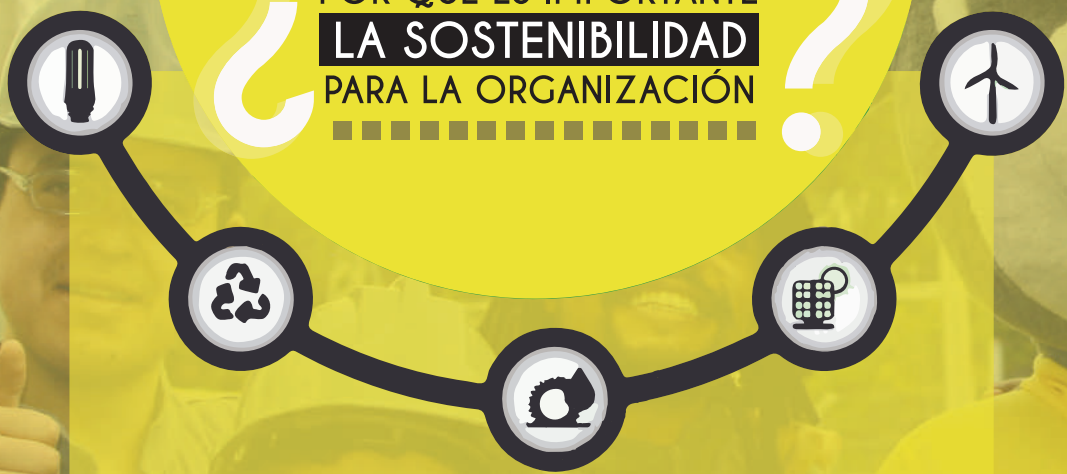
ESTRATEGIA CORPORATIVA

A través de la evaluación del contexto organizacional de la empresa a nivel interno y externo, la empresa cuenta con un Direccionamiento Estratégico enmarcado en su Plan Estratégico el cual recoge los principales objetivos, iniciativas e indicadores que permiten dar cumplimiento a su estrategia corporativa y la consecución de su misión y visión.

Para el logro de sus objetivos estratégicos, la Empresa de Energía de Boyacá S.A. E.S.P. gestiona recursos orientados a la generación de valor desde cinco perspectivas: Financiera, clientes y mercado, desarrollo de los procesos internos, responsabilidad social empresarial y aprendizaje y crecimiento.



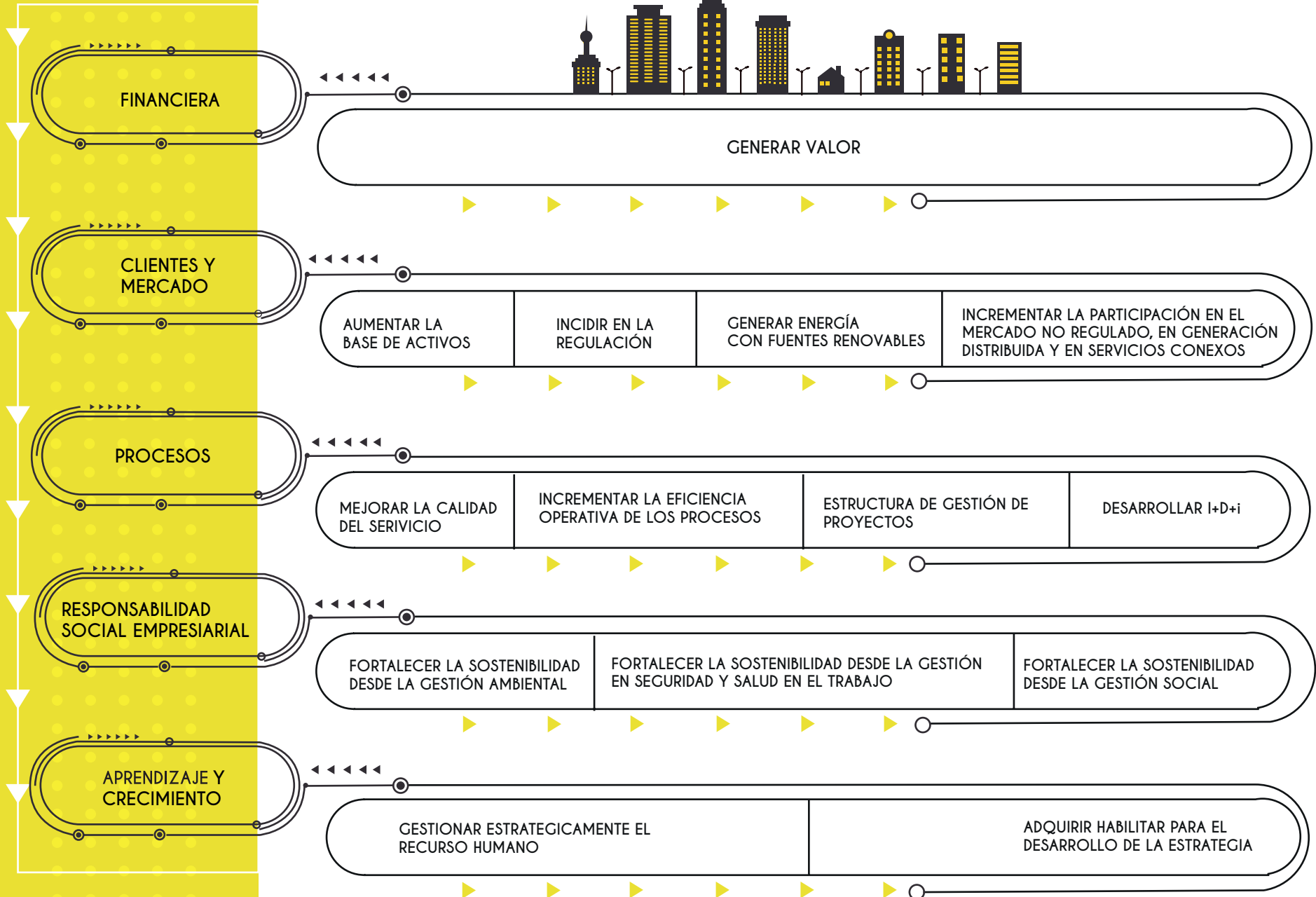
POR QUÉ ES IMPORTANTE LA SOSTENIBILIDAD PARA LA ORGANIZACIÓN

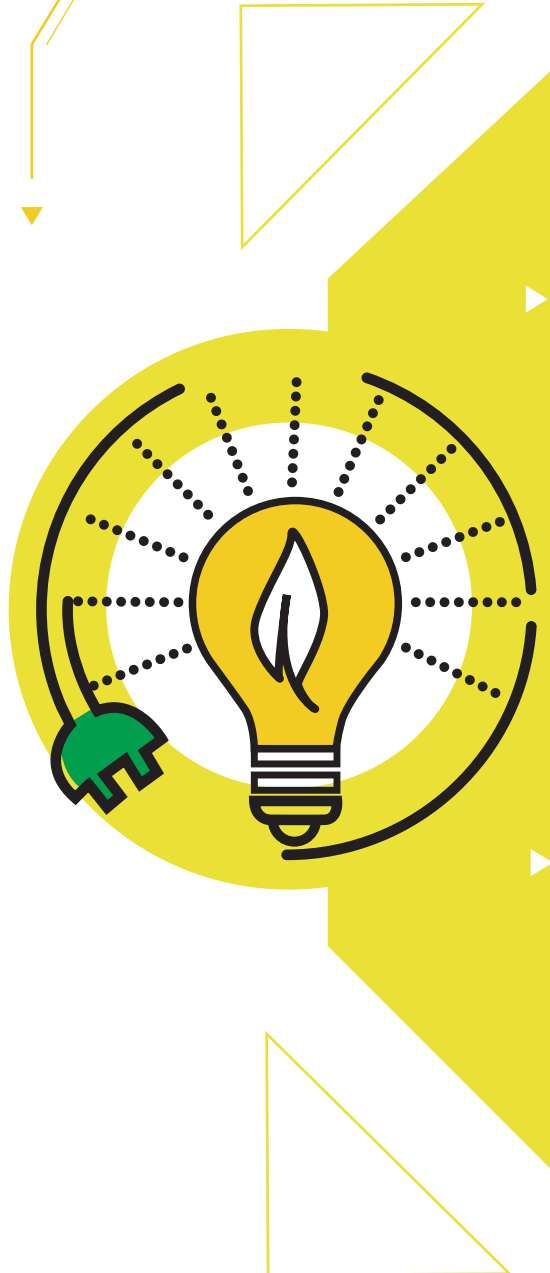


Conforme al compromiso social, ambiental y económico que la empresa establece con sus partes interesadas, pretende la continuidad en el desarrollo de sus actividades a través de un uso eficiente de recursos naturales de energía y reduciendo el impacto ambiental en el desarrollo de sus operaciones ofreciendo calidad y soluciones que mejoran el bienestar y seguridad de la comunidad.



Esta estrategia se ha implementado para abordar la sostenibilidad y los temas relevantes de sostenibilidad al interior de la organización.





Dentro de las prioridades estratégicas y los temas clave de sostenibilidad a corto y medio plazo para la organización se destacan:

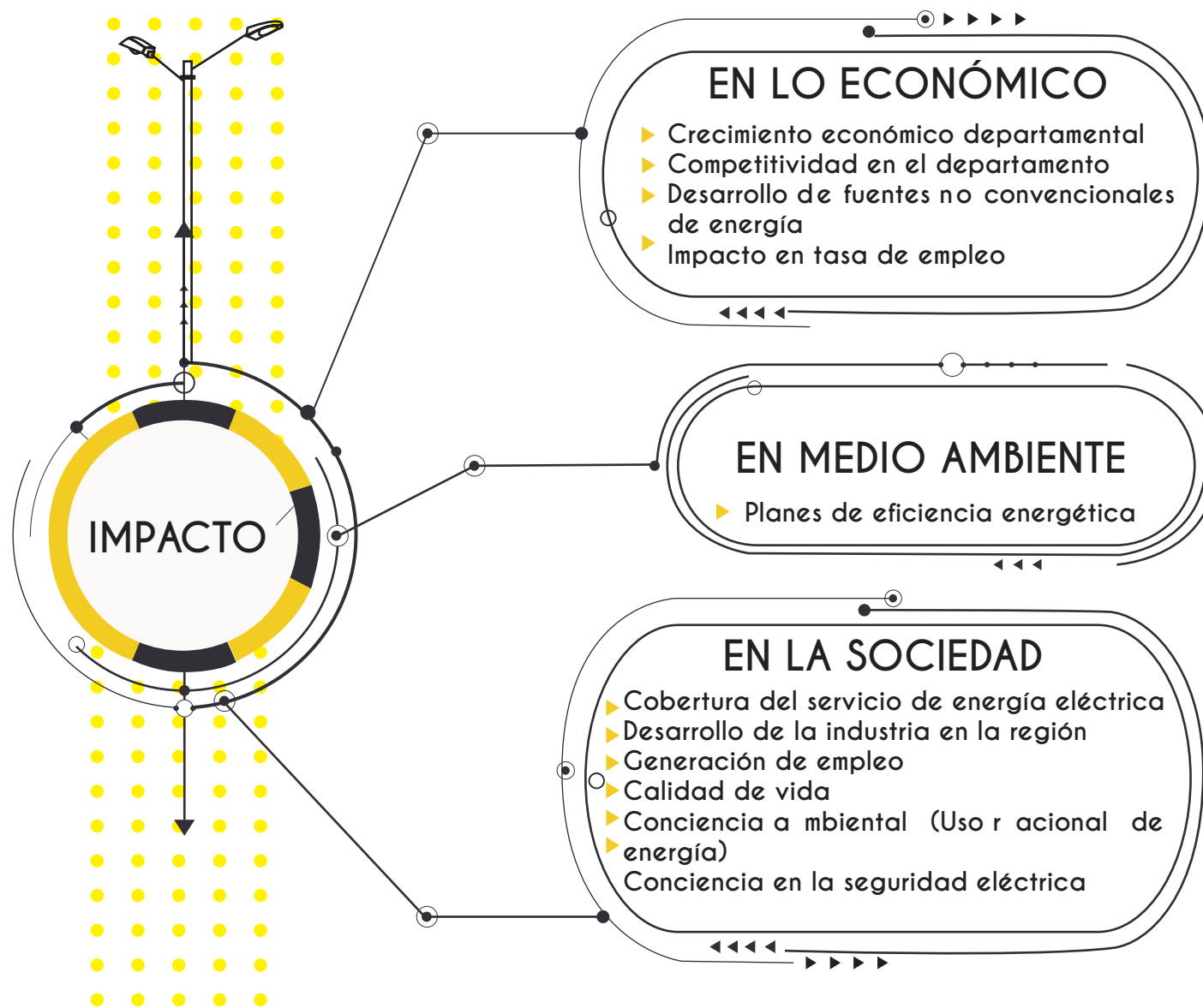
Las tendencias sectoriales, nacionales o internacionales que afectan a la Organización e influyen en sus prioridades de sostenibilidad son:

- Fortalecer la sostenibilidad desde la gestión ambiental
- Fortalecer la sostenibilidad desde la gestión en seguridad y salud en el trabajo.
- Fortalecer la sostenibilidad desde la gestión social.

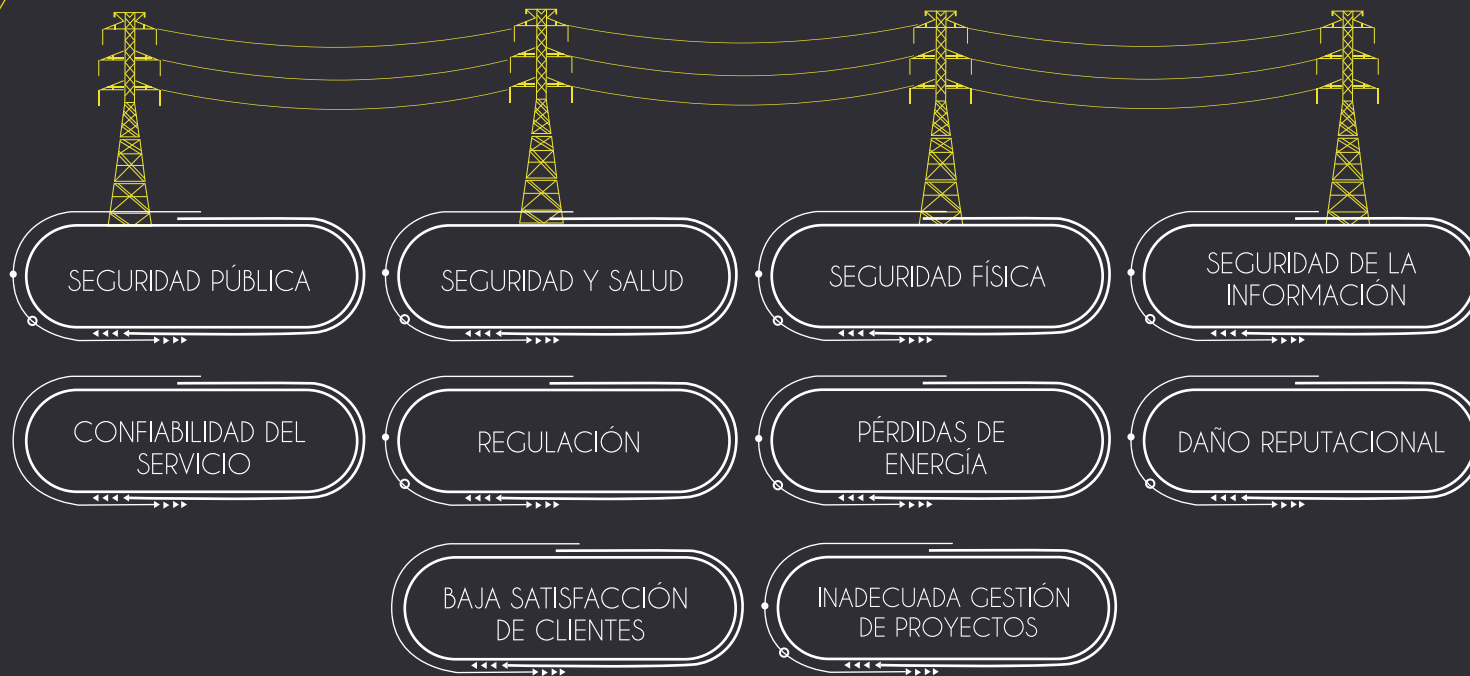
- Reformas tributarias
- Regulación en Autogeneración de energía
- Cambio climático
- Grupos de presión
- Reformas laborales
- Restricciones ambientales y sociales

PRINCIPALES IMPACTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES SOBRE LA ECONOMÍA, EL MEDIO AMBIENTE Y LA SOCIEDAD

Para asegurar una gestión oportuna y adecuada a las particularidades del entorno, hemos identificado los principales impactos y oportunidades en temas económicos, sociales y ambientales, lo cual nos permite focalizar nuestras estrategias hacia lo más importante.



RIESGOS ESTRATÉGICOS



OPORTUNIDADES



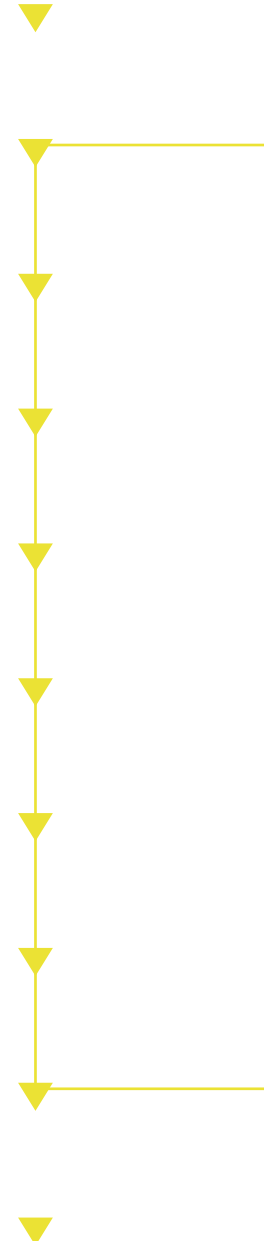
Posibilidades de crecimiento a través de los proyectos de Expansión del Sistema

Promoción de generación de energía a través de fuentes no convencionales (eólica, solar)

Fortalecimiento y acercamiento en el relacionamiento con la comunidad y clientes

Posicionamiento de EBSA en el sector eléctrico Colombiano

Fortalecimiento de la imagen corporativa de EBSA



¿ CÓMO LA ORGANIZACIÓN PROMUEVE LA ATENCIÓN QUE SE LE DA A LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES ?

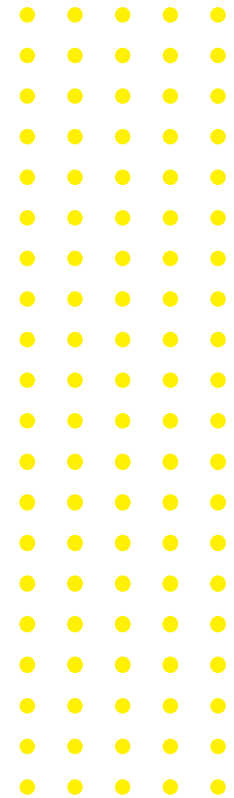


Las oportunidades se identifican en el análisis interno y externo del contexto organizacional, se plasman y estructuran en un Plan Estratégico en corto, mediano y largo plazo y se priorizan a través de los objetivos e iniciativas estratégicas.

Los principales procesos que están en marcha para abordar el desempeño y los cambios pertinentes frente a los impactos, riesgos y oportunidades de la Organización son:

De otra parte los impactos de las tendencias, los riesgos y las oportunidades de sostenibilidad en las perspectivas a largo plazo y el desempeño financiero de la organización son:

- ▶ Plan de riesgos
- ▶ Continuidad del negocio
- ▶ Plan de inversión de EBSA ESP
- ▶ Estructuración del negocio de generación a través de nuevas oportunidades y líneas de negocio
- ▶ Automatización de la distribución
- ▶ Generación de energía a través de fuentes de energía no convencionales
- ▶ Riesgos regulatorios y de políticas de mercado
- ▶ Anticipación en aprovechamiento de nuevos negocios de energía eléctrica e incidir proactivamente en los aspectos regulatorios



Se resalta que los riesgos y oportunidades más importantes para la organización derivados de las tendencias sectoriales, nacionales e internacionales de sostenibilidad son las relacionadas con la implementación de iniciativas enfocadas hacia las redes inteligentes, principalmente en temas de movilidad eléctrica, eficiencia energética, automatización de la distribución, gestión de la demanda, infraestructura de medición avanzada, micro redes, optimización del STR y generación de energía con fuentes no convencionales y convencionales. Estas iniciativas se apalancan a través de alianzas estratégicas, gestión de la ciberseguridad, gestión regulatoria, gestión de proyectos, gestión del cambio y operación y mantenimiento, soportados bajo esquemas de medición del desempeño.

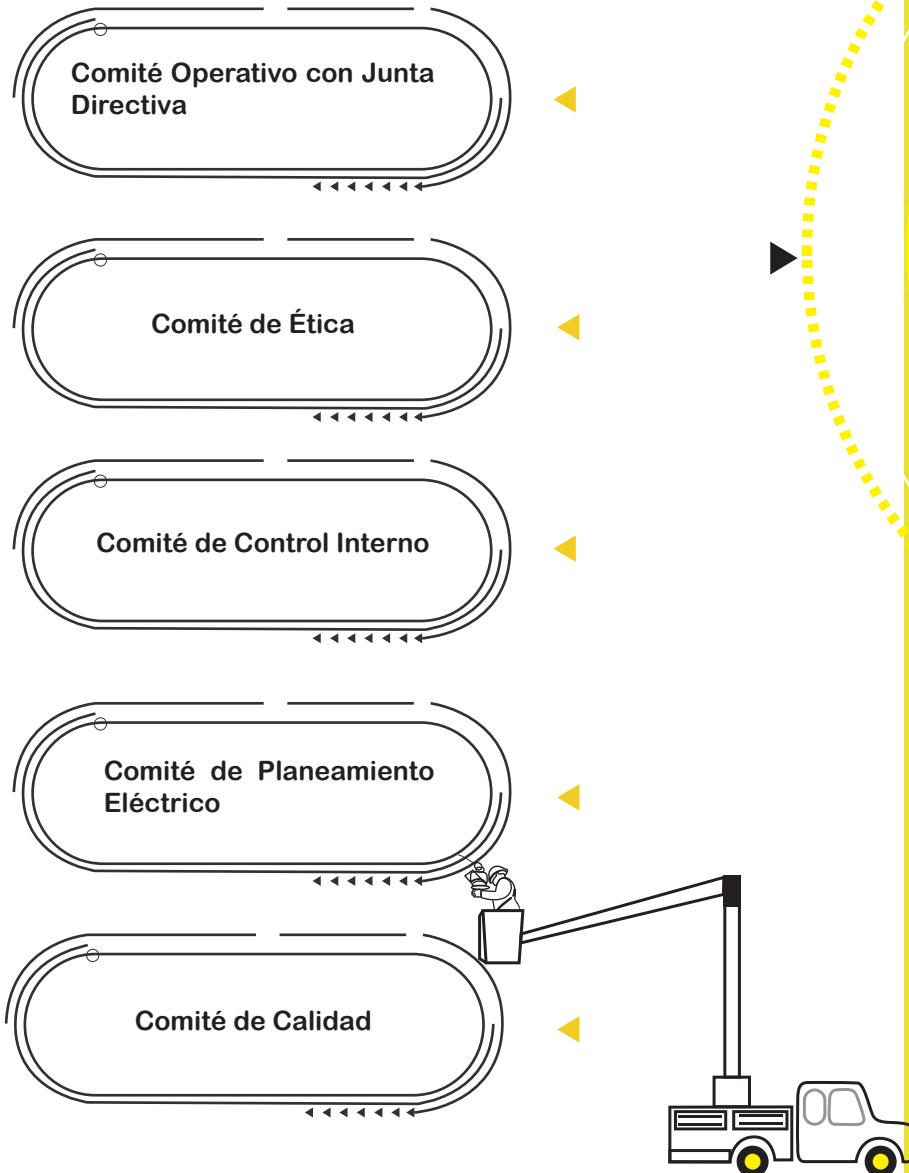
▶ ▶ PRINCIPALES OBJETIVOS PARA EL MEDIANO PLAZO (3 A 5 AÑOS) FRENTE A LA GESTIÓN DE LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES IDENTIFICADOS

- Generar energía con fuentes renovables
- Incrementar la participación en el mercado no regulado, generación distribuida y servicios conexos
- Desarrollar I+D+i

- Mejorar la calidad del servicio
- Incrementar la eficiencia operativa
- Optimizar impactos regulatorios

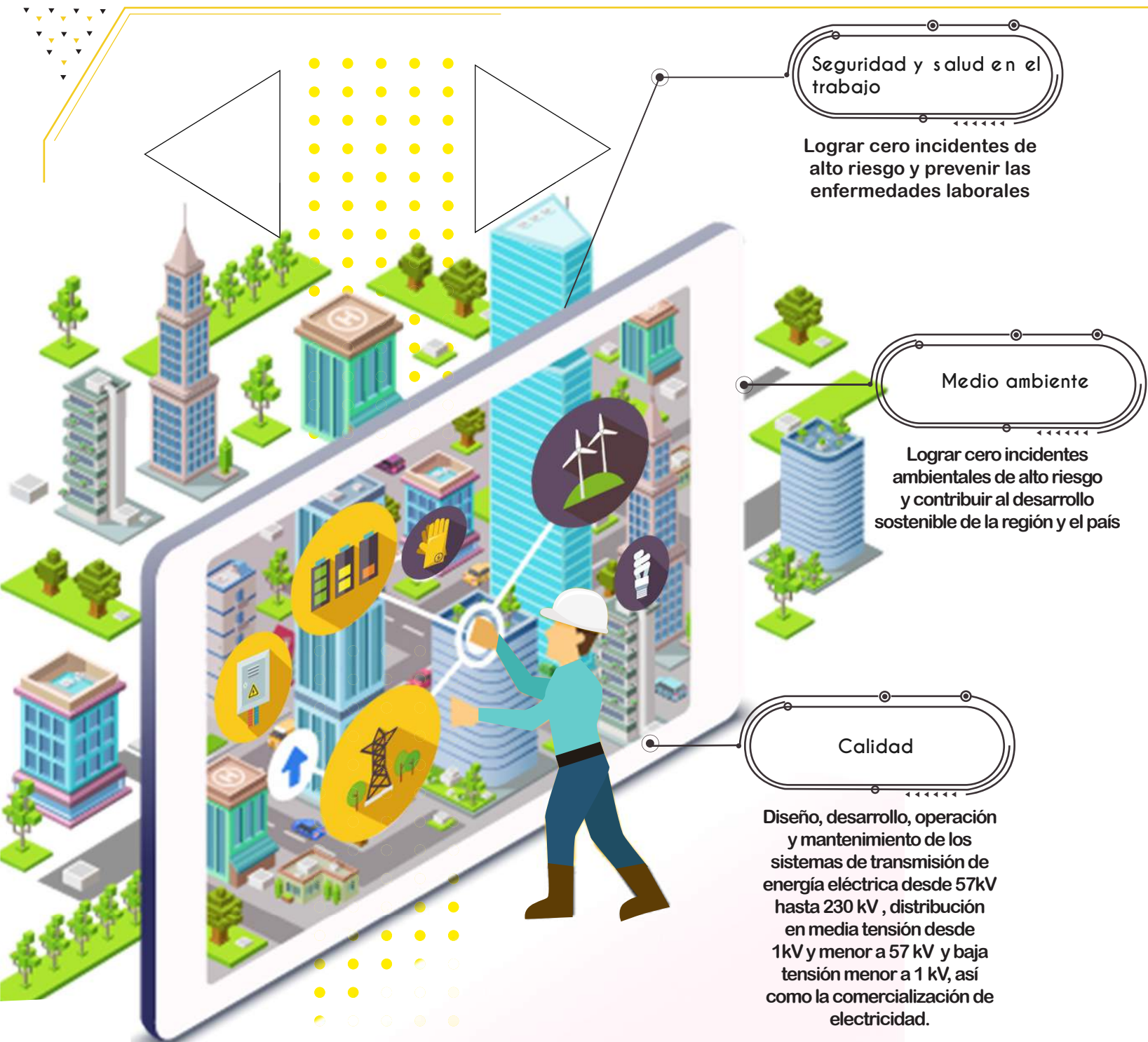


MECANISMOS DE GOBIERNO EXISTENTES PARA MANEJAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES



POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRAL

EBSA ESP ha implementado una política de gestión integral que guía sus acciones y le ayuda a cumplir con los compromisos adquiridos en cuanto a la gestión de la salud y seguridad en el trabajo, el cuidado y protección del medio ambiente y la calidad del servicio. Esta política forma parte de la estrategia de empresarial y por tanto la alta dirección asegura su divulgación, comprensión, disponibilidad y aplicación a través de la promoción de su cumplimiento en todos los niveles de la organización y grupos de interés.



Seguridad y salud en el trabajo

Lograr cero incidentes de alto riesgo y prevenir las enfermedades laborales

Medio ambiente

Lograr cero incidentes ambientales de alto riesgo y contribuir al desarrollo sostenible de la región y el país

Calidad

Diseño, desarrollo, operación y mantenimiento de los sistemas de transmisión de energía eléctrica desde 57kV hasta 230 kV , distribución en media tensión desde 1kV y menor a 57 kV y baja tensión menor a 1 kV, así como la comercialización de electricidad.

▼ **LA CALIDAD: UNA PRIORIDAD**

Nuestro sistema de gestión de calidad mantuvo la certificación en la norma NTC-ISO 9001:2008 después de la auditoría de seguimiento realizada por el Centro de Investigación y Desarrollo Tecnológico – CIDET, que evidenció la conformidad y el cumplimiento de los requisitos. Adicionalmente, se está desarrollando el proceso de transición a la nueva versión NTC ISO 9001:2015, que ha permitido la implementación de mejoras en la planeación estratégica, la gestión del riesgo y la actualización de procesos. El objetivo es renovar el certificado bajo esta nueva versión de la norma en Junio de 2018.

PRINCIPALES LOGROS DEL AÑO ¹

Se destaca la entrada en operación comercial de la subestación Sochagota ubicada en el municipio de Paipa, con una capacidad de 180 MVA 230/115 kV, más 7 kilómetros de interconexión en líneas 115 kV, e igualmente en el último trimestre inició operaciones, la ampliación de la subestación Chivor a 150 MVA 230/115 kV y la línea a 115 kV; así mismo, se estructuró un plan de inversiones para el Sistema de Distribución Local, con cerca de 500 proyectos que se desarrollarán en los próximos 5 años, enfocados en la ampliación de la cobertura, reposición de equipos, calidad y confiabilidad del servicio, reducción y mantenimiento de las pérdidas y renovación tecnológica.

Como estrategia enmarcada en el desarrollo regional sostenible, durante el 2017, EBSA E.S.P continuó el desarrollo de los proyectos de ampliación de la conexión al Sistema de Transmisión Nacional STN y expansión de los Sistemas de Transmisión Regional y Distribución Local STR – SDL, que permitirá garantizar la disponibilidad del servicio en los diferentes sectores económicos del departamento, especialmente a nuestros clientes industriales, comerciales, oficiales y residenciales.

De esta forma, se avanzó hacia el logro del objetivo de triplicar en 2018 la capacidad de conexión al sistema de transmisión nacional, y aumentar la infraestructura para dar impulso al crecimiento económico de Boyacá. Respecto al Sistema de Distribución Local, se realizó una ampliación en la cobertura del servicio en el sector rural, mediante la construcción de la infraestructura, financiada a través del fondo de financiación FAER, que permitirá atender las necesidades de las familias beneficiadas con los programas de vivienda del gobierno nacional. Adicionalmente, se adelantaron inversiones con el fin de brindar la disponibilidad y garantizar la seguridad y la calidad del servicio a nuevos clientes residenciales y comerciales de los sectores urbanos, principalmente en las ciudades de Tunja, Duitama y Sogamoso.

El desempeño general de la Compañía con respecto al cumplimiento de sus principales objetivos se vio reflejado en el cumplimiento del plan estratégico, se logró la generación de valor a través del fortalecimiento de la cultura organizacional, mejoramiento de la calidad del servicio, proyectos de expansión del sistema, el mejoramiento de procesos operativos (facturación en sitio, calidad del servicio, políticas de seguridad y medio ambiente, programas de mantenimiento preventivo y predictivo, planes de inversión, fortalecimiento con las partes interesadas), dando cumplimiento a las disposiciones legales y regulatorias.

¹ Incluimos algunos de los principios de la política a lo largo del informe, en los apartados en donde se explica con mayor profundidad cada uno de los temas relacionados.

DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA

Dentro de la planeación de los Sistemas de Transmisión Regional - STR y Distribución Local - SDL, se realizó la revisión y actualización del Plan de Expansión del STR el cual incluyó 3 nuevos proyectos que beneficiarán las regiones más alejadas en el departamento, como occidente, lengupá y La Libertad; así mismo, se estructuró un plan de inversiones para el SDL, con cerca de 500 proyectos que se desarrollarán en los próximos 5 años, enfocados en la ampliación de la cobertura, reposición de equipos, calidad y confiabilidad del servicio, reducción y mantenimiento de las pérdidas y renovación tecnológica, específicamente en los municipios de Paya y San Luis de Gaceno; como resultado se obtuvo un 98% de la cobertura en cada municipio, ampliando la conexión del servicio de energía eléctrica a 612 familias.

En términos generales, se construyeron y se repotenciaron 65 kilómetros de red de media tensión, 105 kilómetros de baja tensión y 123 nuevos centros de carga, para la incorporación de 3.360 nuevos clientes .

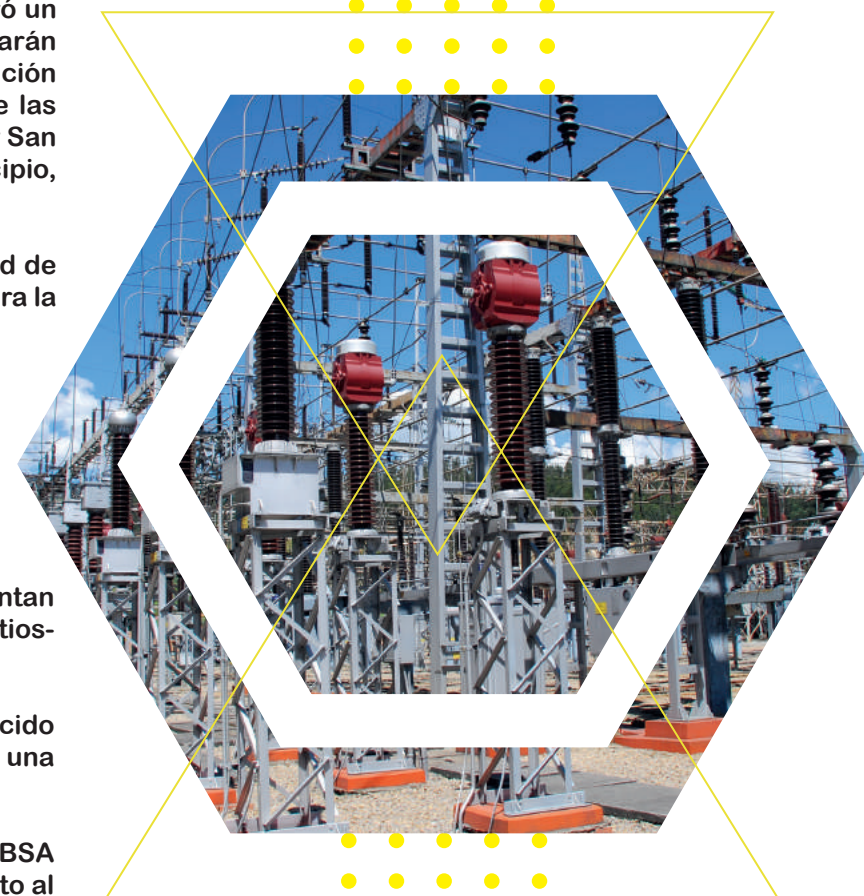
GESTIÓN COMERCIAL

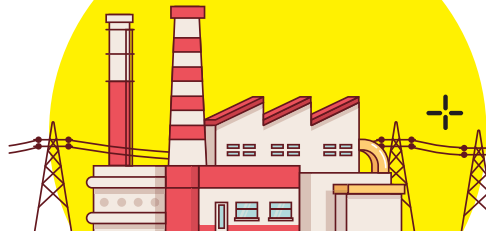
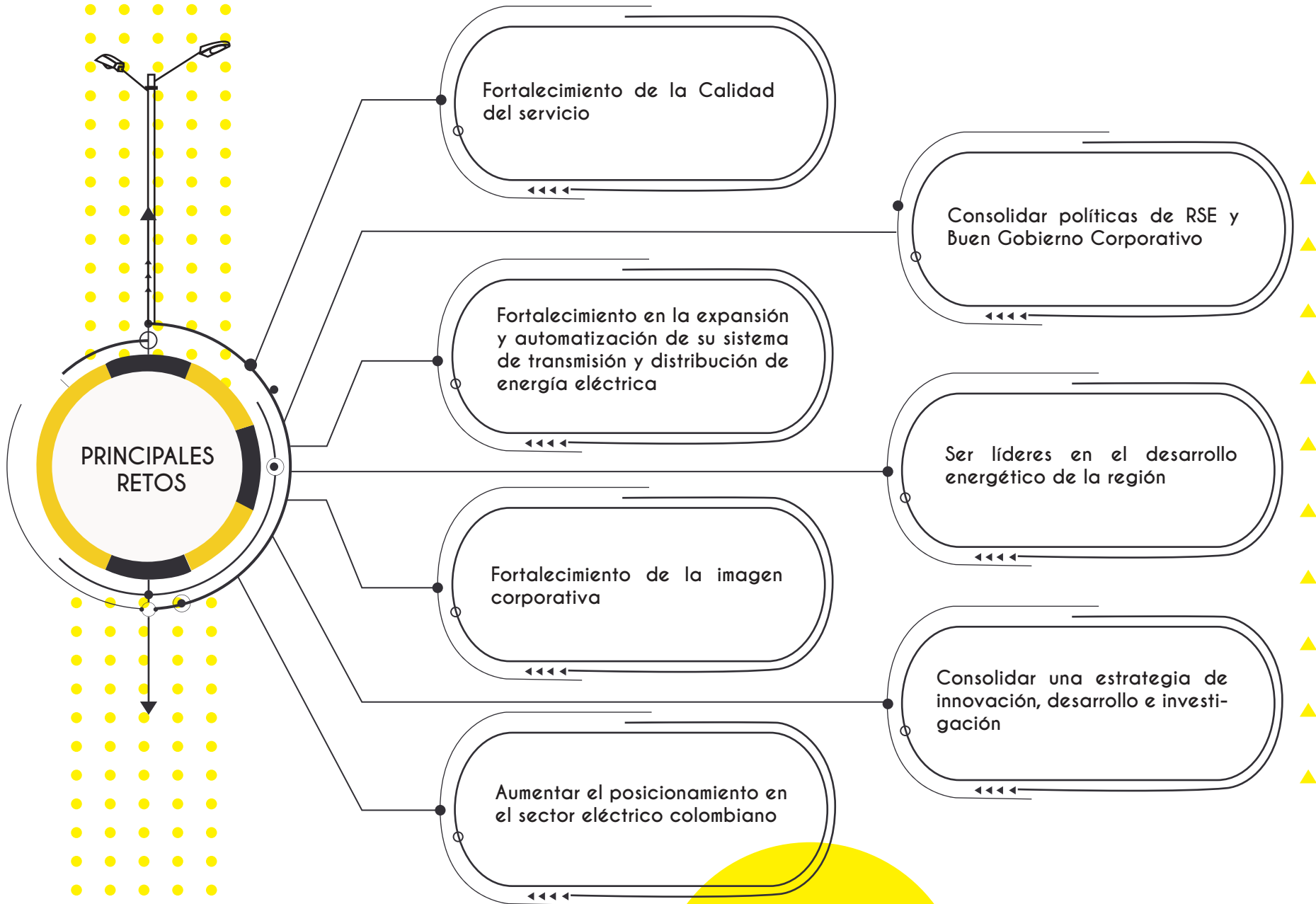
Al finalizar el 2017, EBSA Comercializador atendió 468,944 clientes que representan un incremento del 3.29% con relación al año 2016 y comercializó 732.43 Gigavatio-hora año.

El éxito de nuestro proceso de facturación en sitio, nos permite mantener un reducido número de reclamos por parte de nuestros clientes, lo que nos mantiene como una de las empresas con menores índices de reclamos en el país.

El control y reducción de las pérdidas de energía en el mercado atendido por EBSA continuó con sus actividades, el cual permitió mantener el indicador con respecto al año anterior en el 14,15%, lo que muestra la efectividad del programa.

La demanda del mercado regulado del 2017 fue cubierta en un 93% con los contratos suscritos con TERMOTASAJERO, CHIVOR, GENSA y EMGESA, lo cual nos permitió mantener estable el costo del componente de generación. La demanda del Mercado No Regulado fue cubierta en su totalidad con un contrato suscrito con GENERARCO.







GOBIERNO CORPORATIVO



COMPOSICIÓN ACCIONARIA

La organización respeta los derechos de los accionistas y cuenta con mecanismos para hacer seguimiento a sus actividades, a través de los informes de la Revisoría Fiscal, el informe del Gerente y de la Junta Directiva donde se relaciona de manera detallada la gestión y comportamiento societario y financiero de la Compañía al cierre de la respectiva vigencia.

Así mismo, da un trato equitativo a todos sus accionistas sin importar el número de acciones que representen y permite que todos ellos participen en las Asambleas Generales de Accionistas ordinarias o extraordinarias, reciban dividendos como parte de las utilidades de la sociedad y tengan acceso a la nominación y designación de los miembros de la Junta Directiva y del Revisor Fiscal.



CUMPLIMIENTO REGULATORIO

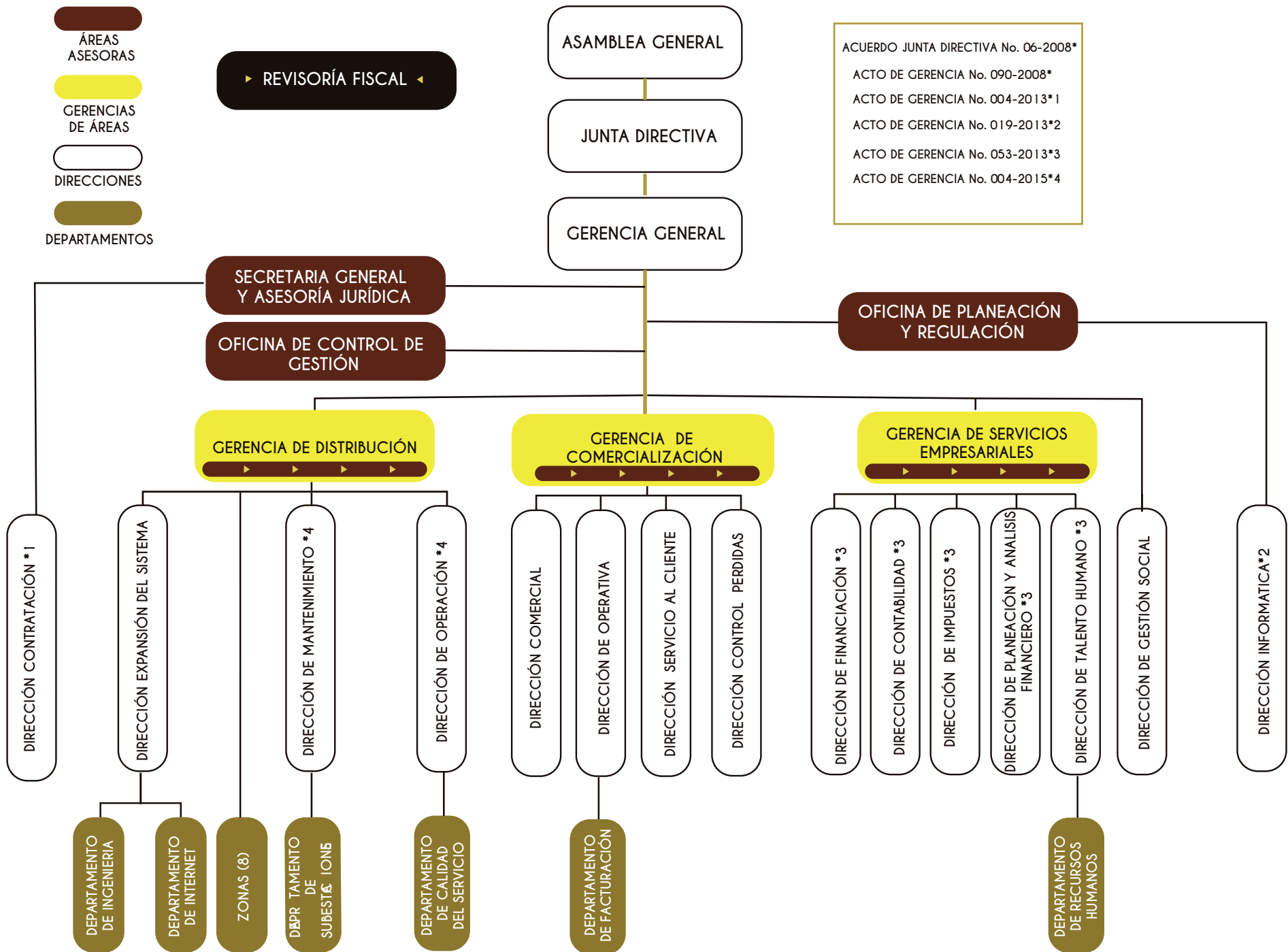
A diciembre de 2017, EBSA gestionó 337 procesos judiciales y extrajudiciales. Durante esta vigencia se terminaron 58 procesos. Así mismo es de anotar, que continuamos fortaleciendo los controles a la gestión procesal y/o judicial, así como el análisis y evaluación del riesgo.

Es de indicar, que si bien EBSA es parte en procesos judiciales y administrativos, se estima que las sentencias o fallos definitivos que se emitan en éstos, no impondrán obligaciones, limitaciones o prohibiciones que puedan afectar sustancialmente su capacidad jurídica, su posición financiera o sus resultados.

Actualmente no existen decisiones de entidades públicas que impidan a la Compañía desarrollar su objeto social en la forma y términos en que lo viene haciendo.



ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



TEMA
▶ **MATERIAL:** ANTICORRUPCIÓN Y ÉTICA

ENFOQUE DE GESTIÓN

POLÍTICA

Es política de EBSA que todas sus actividades se realicen con los más altos estándares de honestidad e integridad, cumpliendo con todos los requisitos, procedimientos legales y reglamentarios, políticas y directivas que se impartan.

Las políticas corporativas de EBSA corresponden al marco de actuación que debe orientar la gestión de todas las filiales y unidades de negocio que conforman la Empresa de Energía de Boyacá S.A. E.S.P.

Estos lineamientos marcan pautas de comportamiento no negociables y de obligatorio cumplimiento que contribuyen a cohesionar la organización para el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

EBSA está comprometida con el respeto y con garantizar los derechos de los usuarios, empleados, accionistas, contratistas, proveedores, y terceros en general.

IMPACTOS Y/O CONTRIBUCIONES

La empresa a través de sus funcionarios y proveedores de bienes y servicios genera los siguientes impactos y/o contribuciones a Empleados, Comunidad, Proveedores de Servicios, Accionistas, Gobierno y Clientes, en toda la Jurisdicción del Operador de Red.

IMPACTOS Y/O CONTRIBUCIONES QUE SE GENERAN CON LA GESTIÓN O FALTA DE GESTIÓN DEL TEMA MATERIAL.	PROCESOS, ACTIVIDADES Y/O OPERACIONES QUE GENERAN LOS IMPACTOS Y/O CONTRIBUCIONES.
<ul style="list-style-type: none"> ▼ Mejoramamiento de la Imagen Corporativa 	<ul style="list-style-type: none"> ▼ Todas las actividades que ejecuta EBSA en el desarrollo de su objeto social.
<ul style="list-style-type: none"> ▼ Genera Confianza hacia terceros que se relacionen con EBSA 	<ul style="list-style-type: none"> ▼ Proceso de contratación, relacionamiento con grupos de interés.
<ul style="list-style-type: none"> ▼ Cumplimiento de estándares nacionales e internacionales de Buen Gobierno y Transparencia 	<ul style="list-style-type: none"> ▼ Todas las actividades que ejecuta EBSA en el desarrollo de su objeto social.
<ul style="list-style-type: none"> ▼ Mejoramiento de cultura organizacional basada en valores 	<ul style="list-style-type: none"> ▼ Gestión del Talento Humano
<ul style="list-style-type: none"> ▼ Aporte al Sector Eléctrico en temas relacionados con Ética y Transparencia 	<ul style="list-style-type: none"> ▼ MDesarrollo de Acción Colectiva, Proceso de Contratación, relacionamiento con grupos de interés.
<ul style="list-style-type: none"> ▼ Construir una mejor sociedad con todos los grupos de interés relacionados. 	<ul style="list-style-type: none"> ▼ Desarrollo de Acción Colectiva, Proceso de Contratación, relacionamiento con grupos de interés.

¿CÓMO SE GESTIONA?

La empresa tiene implementadas las siguientes instancias: (i) Comité de Ética, en donde se tratan los temas relacionados con conductas antiéticas, (ii) una línea Ética administrada por un tercero a través de la cual se reciben quejas y denuncias relacionados con las conductas antiéticas. Ahora bien, además tiene implementado un Programa de Transparencia y Ética Empresarial, un Código de Ética, procedimientos internos disciplinarios, Reglamento Interno de Trabajo, contratos con cláusulas sobre cumplimiento de programas y políticas anticorrupción, debida diligencia en la etapa contractual y precontractual, seguimiento y control a través de Auditorías Internas y de Casa Matriz.

La empresa gestiona este tema a fin de garantizar la imagen y reputación de la compañía, prevenir el riesgo de fraude, soborno y corrupción, LAFT.

Es de resaltar que la EBSA no gestiona este tema material por correspondencia a obligaciones normativas, sino a un compromiso de la EBSA con el desarrollo social de la región y del país.



COMPROMISOS

1

Desarrollo, implementación y aseguramiento del Programa de Ética Empresarial.

2

Continuar con la participación y liderazgo en la Acción Colectiva del Sector Eléctrico, de la cual EBSA es fundadora y dar cumplimiento a los compromisos que se definan en dicha mesa, en la actualidad los compromisos son:

b

Promover la competencia en el Sector Eléctrico, teniendo como referente las buenas prácticas de gobierno corporativo para la prevención de restricciones a la libre competencia, transparencia Internacional.

c

Construir y divulgar, al interior de cada empresa, un mapa de riesgos de corrupción, de prácticas restrictivas de competencia y de lavado de activos y financiación del terrorismo.

d

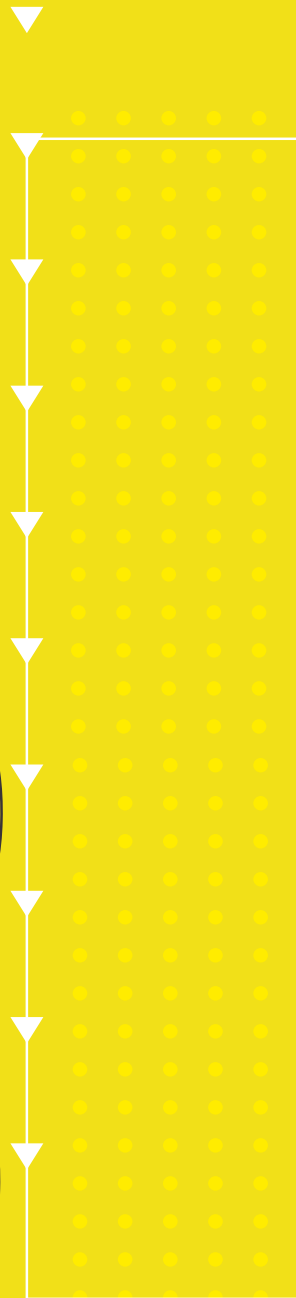
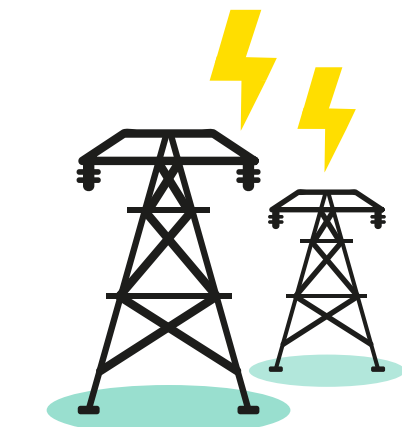
Suministrar información útil para fomentar la transparencia en el sector y en el mercado de energía.

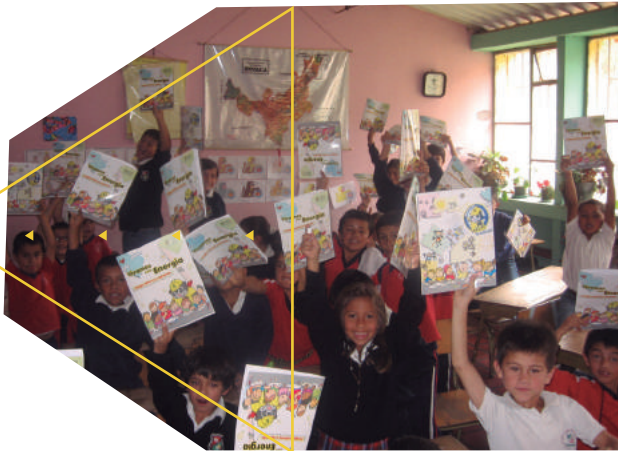
e

Divulgar el presente acuerdo al interior de cada empresa, incluyendo sus Juntas Directivas, así como también con los diferentes grupos de interés del Sector Eléctrico.

a

Desarrollo e implementación de un programa integral anticorrupción, teniendo como referente los "Principios Empresariales para Contrarrestar el Soborno", emitidos por la Organización Transparencia Internacional.





METAS Y OBJETIVOS

Desde el 2014 la empresa se trazó como objetivo socializar e interiorizar el Programa de Ética Empresarial con el fin de generar una mejor cultura de transparencia y de comportamientos éticos.

A través de la Acción Colectiva del Sector Eléctrico, se definieron lineamientos de gestión en el diseño de mapas de riesgos de corrupción y de competencia para el sector, se divulgó la Acción Colectiva y su gestión en los eventos del sector.

RESPONSABILIDAD

Los responsables de liderar todo el tema son la Junta Directiva, Gerente General, Gerentes y Jefes de Oficinas Asesoras.

ACCIONES ESPECÍFICAS PARA SOPORTAR EL TEMA

- 1) Desarrollo de talleres de socialización de las políticas de ABC y Código de Ética con funcionarios y proveedores de servicio de EBSA.
- 2) Entrenamiento on-line anticorrupción para un grupo de funcionarios.
- 3) Divulgación de análisis de mapas de riesgos de corrupción y de competencia del Sector Eléctrico desarrollado con la Acción Colectiva.
- 4) Inclusión de información útil para fomentar la competencia: página web.
- 5) Divulgación de acciones a grupos de interés a través del: boletín interno Conéctate.
- 6) Capacitación en implementación del Sistema de Administración del Riesgo de lavado de Activos y financiación del terrorismo SARLAFAT.

MECANISMOS PARA MONITOREAR LA EFECTIVIDAD DEL ENFOQUE DE GESTIÓN

El tema de Ética y Anticorrupción, se monitorea mediante: Auditorías internas de Casa Matriz y de la Organización, Indicadores de Gestión, Evaluación de la Acción Colectiva del Sector Eléctrico.



RESULTADOS

Los resultados obtenidos en las auditorías y monitoreos realizados en el 2017 fueron efectivos pero existieron algunas Oportunidades de mejora, relacionadas con el mejoramiento en el análisis de riesgos, debida diligencia y gestión y control de las denuncias recibidas a través de la línea ética, para ello se estableció un plan de acción para las oportunidades de mejora identificadas que será monitoreado por la Junta Directiva

ÉTICA Y TRANSPARENCIA

El Gobierno Corporativo de EBSA ESP se rige por principios de transparencia en el suministro de información a los accionistas y grupos de interés, por medio de la integración de las mejores prácticas corporativas necesarias para preservar la ética empresarial, la correcta administración y el control de la sociedad, en aras de permitir una mayor competitividad de la misma. Lo anterior mediante el reconocimiento y respeto de los accionistas y demás grupos de interés, así como de políticas claras de transparencia en gestión y divulgación de información relativa al negocio para generar una mayor confianza a los grupos de interés y al mercado general.

De otra parte, teniendo en cuenta lo establecido en la circular 100-000003 expedida por la Superintendencia de Sociedades, la Compañía estableció un Programa de Transparencia y Ética Empresarial, con lo cual se refuerza aún más nuestra política de cero tolerancia con la corrupción y el soborno.

EBSA realizó entrenamientos y talleres de sensibilización con los trabajadores y contratistas sobre el Código de Ética, en el cual se compilan políticas y principios éticos que buscan orientar la actuación de los trabajadores, miembros de la junta directiva, contratistas y proveedores de EBSA; con estos talleres se buscó consolidar las relaciones de confianza, resaltar la importancia de la ética, la transparencia en el desarrollo de las funciones, el logro de los objetivos empresariales y el bien común.

COMITÉ DE ÉTICA

En 2013 la empresa creó el Comité de Ética integrado por los miembros de la Junta Directiva. Este Comité se reúne de manera periódica y hace seguimiento a cada uno de los casos reportados en la línea ética, cuya función primordial es supervisar y ofrecer orientación sobre la aplicación del programa ABC (Anticorrupción y Anti-Soborno), e incluye la revisión de los incidentes y las investigaciones que se reporten.

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA EMPRESARIAL

La organización cuenta con un Código de Ética que recoge los principios de ética y conducta aplicables de manera general a cualquier cargo, y frente a los cuales cada empleado es responsable de conocer, revisar y respetar las políticas especiales de ética y conducta que se aplican a sus funciones laborales particulares. El contenido del código de ética está estructurado en ocho capítulos que dan cuenta de las principales conductas éticas que se promueven al interior de la organización y en el desarrollo de todas sus actividades:



El Código de Ética puede ser consultado en la página web www.ebsa.com.co/lacompania/codigodebuengobierno.

LÍNEA ÉTICA

La EBSA dispone de un canal de comunicación para que los empleados, proveedores, clientes y público en general puedan realizar preguntas o expresar sus inquietudes sobre cuestiones éticas, así como reportar eventos antiéticos en la Compañía los cuales se pueden hacer bajo reserva o de forma anónima. La línea es administrada por una empresa independiente y está disponible 24 horas, siete días a la semana.

Como empresa comprometida con la transparencia y la ética, se promueven canales para que los diferentes grupos de interés puedan reportar irregularidades y mantener un proceso de mejora continua. Esta es una medida de mejores prácticas de Gobierno Corporativo que permite el reporte de actuaciones que no estén acordes a las políticas de seguridad industrial, la falta de cumplimiento en procedimientos, el mal uso de recursos de la empresa, el acoso a empleados, conflictos de interés, entre otras situaciones relacionadas con el actuar ético y transparente de la Compañía y sus funcionarios.

▶ ▶ ▶ ACCIÓN COLECTIVA
▶ DE ÉTICA Y TRANSPARENCIA DEL
SECTOR ELÉCTRICO COLOMBIANO

EBSA continuó participando en la Acción Colectiva de ética y transparencia del Sector Eléctrico, iniciativa que fue resaltada en el V Foro de Ética organizado por XM y el CNO. Durante el 2017, se construyó de manera colectiva el mapa de riesgos del sector eléctrico colombiano, se cumplieron los compromisos adquiridos y se dieron a conocer los resultados de la acción colectiva en diferentes escenarios del sector.

¿ Por qué el sector eléctrico decide emprender una acción colectiva ?

Porque es consciente de su importancia para el desarrollo del País, su impacto en la economía y su responsabilidad al prestar un servicio público esencial.

- Aumenta la confianza en los negocios
- Mecanismo de sostenibilidad
- Estándares de transparencia
- Control social
- Concepto preventivo
- Buenas prácticas de Competencia y Anticorrupción
- Acelera o profundiza la capacidad de aprendizaje

Compromisos de ética y Transparencia

1. Desarrollo e implementación de un programa integral anticorrupción.
2. Continuar promoviendo la competencia en el sector eléctrico.
3. Construir y divulgar, al interior de cada empresa un mapa de riesgos de corrupción, Prácticas restrictivas de la competencia, LAFT, medidas de administración, y elaborar un mapa sectorial
4. Suministrar información útil para los diferentes grupos de interés del sector y en el mercado de energía.
5. Divulgar el presente acuerdo al interior de cada empresa.



▶ TRABAJO INFANTIL Y CORRUPCIÓN

EBSA incluye en todos sus contratos y convenios cláusulas que garantizan el cumplimiento regulatorio laboral respecto del trabajo infantil y la corrupción. Para garantizar su aplicación, la compañía ha mantenido y efectuado el seguimiento a las cláusulas que previenen el trabajo infantil, el soborno y la corrupción, el lavado de activos y la financiación del terrorismo, la confidencialidad en la información, el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, el uso de software legal y los incidentes de alto riesgo en seguridad.

▶ ▶ CONTROL INTERNO Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Conforme a la evolución de las amenazas y al inadecuado resultado de las técnicas tradicionales, se realizó un diagnóstico sobre el nivel de madurez de la ciberseguridad en EBSA por parte de la firma KPMG y se conformó un equipo de trabajo para la Seguridad de la Información en EBSA. Al finalizar el año, con el apoyo del Grupo de Infraestructura de Brookfield se ha venido desarrollando el plan de acción a corto, mediano y largo plazo para el cierre de las brechas identificadas; así como, en la implementación del Programa de Seguridad Cibernética del Grupo, con importantes avances

EBSA + EBSA + EBSA + EBSA

EBSA + EBSA + EBSA + EBSA

EBSA + EBSA + EBSA

EBSA + EBSA + EBSA



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

EBSA se ha comprometido con el respeto y la garantía de los derechos de sus usuarios, empleados, accionistas, contratistas, proveedores y terceros en general, a través de la adopción de políticas y procedimientos de tratamiento de información, las cuales son de obligatoria aplicación y cumplimiento en todas las actividades que involucren, total o parcialmente, la recolección, el almacenamiento, el uso, la circulación y la transferencia de esa información, ya sea en calidad de responsable o los terceros que obran en nombre de la organización.

Las reglas contenidas en estas políticas dan cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normas concordantes, en cuanto a la garantía de la intimidad de las personas, ejercicio del Habeas Data y protección de Datos Personales.



▶ ▶ SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Durante el tercer trimestre de 2017, el equipo de Auditoría Interna de Brookfield realizó auditoría al programa ABC de anti soborno y corrupción (anti-bribery and corruption), cuyo resultado fue efectivo con oportunidades de mejora sobre algunos aspectos de control interno y políticas y procedimientos.

El sistema de Control Interno sobre el reporte de Información Financiera de 2017, basado en la Ley Sarbanes Oxley Sección 400 (SOX) fue auditado por Deloitte a través de la firma Ernst & Young con resultados exitosos y sin aspectos que reportar, lo cual permitió la emisión de concepto favorable de cumplimiento. La compañía continuará fortaleciendo la implementación de este sistema para prevenir el riesgo de fraude financiero y fortalecer el sistema control interno.

Así mismo, las actividades de control para la gestión del riesgo operativo y estratégico fueron monitoreadas y verificadas con el seguimiento interno realizado de manera permanente en todas las áreas de la empresa. La empresa continúa en el mejoramiento continuo de los programas de riesgo corporativo, de anti soborno y corrupción, lavado de activos y financiación del terrorismo y de tecnologías de información.



**RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIAL:
UN COMPROMISO CON BOYACÁ**



RELACIONAMIENTO ESTRATÉGICO

En EBSA ESP, la Responsabilidad Social Empresarial está fundamentada en un conjunto de principios, valores y prácticas orientadas a los grupos de interés, como parte de una gestión organizacional integral.

La empresa contribuye positivamente con el desarrollo económico, ambiental, social y ético en la región y el país, como estrategia de sostenibilidad, competitividad, mejoramiento continuo y servicio frente a sus grupos de interés. El compromiso social se refleja en cada una de las acciones que le permiten a la empresa ratificar la visión, la misión y la política del SIG, con base en sus valores corporativos.

Como parte del compromiso de la organización con sus grupos de interés, se fomenta una relación permanente y de confianza a través de la escucha y gestión de sus expectativas y necesidades; la adopción de prácticas evidenciadas en programas y proyectos específicos; y la implementación de sistemas de seguimiento, verificación y notificación.

EBSA mantiene un interés permanente que contribuye además con el logro de los objetivos empresariales en materia económica, social y ambiental, y asegura la conformidad de las partes interesadas y el desarrollo sostenible del entorno.



EXPECTATIVAS E INTERESES DE PARTES INTERESADAS

CALIDAD, CONTINUIDAD Y CONFIABILIDAD
EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

RENTABILIDAD

RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIAL

CUMPLIMIENTO LEGAL
Y REGULATORIO

ASOCIACIONES A LAS QUE PERTENECE LA EBSA

Para optimizar el impacto social, económico y ambiental, la empresa ha establecido sinergias estratégicas y ha establecido convenios con entidades y organismos del sector eléctrico, optimizando resultados en la prestación de sus servicios.

• La Asociación Nacional de Compañías de Servicios Públicos Domiciliarios y actividades Complementarias e Inherentes, ANDESCO.

• La Asociación Colombiana de Distribuidores de Energía Eléctrica, ASOCODIS.

• Comité Nacional Colombiano de la Comisión de Integración Eléctrica Regional COCIER.

• Comisión de Integración Energética Regional, CIER.

• Concejo Colombiano de Seguridad, CCS.

• Pacto Global de las Naciones Unidas.

• Red del Pacto Global Colombia.

APOYO AL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

La EBSA refrenda su apoyo a los **10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas**



DERECHOS HUMANOS

- Principio I:** Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.
- Principio II:** No ser cómplice de abusos de los derechos.



MEDIO AMBIENTE

- Principio VII:** Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales.
- Principio VIII:** Promover mayor responsabilidad medioambiental.
- Principio IX:** Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medio ambiente.



CONDICIONES LABORALES

- Principio III:** Apoyar los principios de la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.
- Principio IV:** Eliminar el trabajo forzado y obligatorio.
- Principio V:** Abolir cualquier forma de trabajo infantil.
- Principio VI:** Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación



LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

- Principio X:** Actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.

La EBSA está adherida a la red del Pacto Global Colombia



Red Pacto Global Colombia

▶ ▶ ▶ ▶ ▶ EBSA COMPROMETIDA ▶ ▶ ▶ CON LOS NUEVOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE DE NACIONES

La EBSA está comprometida con los nuevos Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). La Asamblea General de Naciones Unidas adoptó en septiembre de 2015 la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, un plan de acción a favor de las personas, el planeta y la prosperidad, que también tiene la intención de fortalecer la paz universal,

el acceso a la justicia y la lucha contra el cambio climático. Los Estados miembros de la Naciones Unidas aprobaron una resolución en la que reconocen que el mayor desafío del mundo actual es la erradicación de la pobreza y afirman que sin lograrla no puede haber desarrollo sostenible.

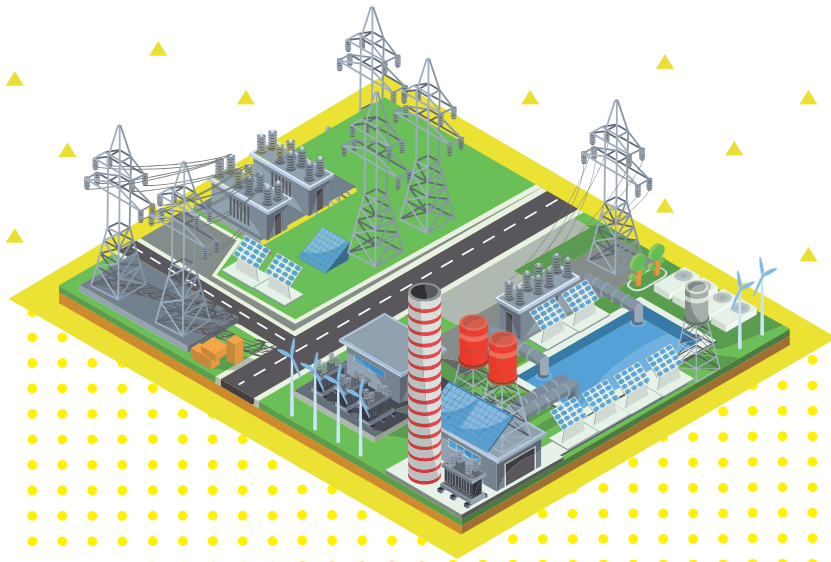
OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



La Agenda plantea 17 Objetivos con 169 metas de carácter integrado e indivisible que abarcan las esferas económica, social y ambiental. La nueva estrategia regirá las políticas y los programas de desarrollo sostenible mundiales durante los próximos 15 años.

Los 17 Objetivos de la Agenda se elaboraron en más de dos años de consultas en las que interaccionaron los Estados, el sector empresarial y la sociedad civil. Asimismo, estos objetivos se han construido sobre los logros y las oportunidades de mejora identificados en los pasados Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) cuyo plazo expiró en 2015.

El sector empresarial, como agente de progreso económico, social y ambiental, ha sido identificado como un elemento clave para lograr la consecución de los objetivos establecidos, reconociendo que el desarrollo no será alcanzado sin su participación activa.



EBSA, como organización socialmente responsable y como actor activo en el desarrollo sostenible de Colombia y de Boyacá, se ha comprometido a incorporar los Objetivos de Desarrollo Sostenible dentro de su marco estratégico para contribuir de manera sistemática y estructurada en su cumplimiento y promoción en los lugares donde opera.

RECOMOCIMIENTOS ESPECIALES

En la décima versión del premio ANDESCO a la Responsabilidad Social Empresarial 2017, que reconoce a las organizaciones colombianas por el esfuerzo que adelantan en torno a la RSE, a través de la gestión de aspectos ambientales, sociales y económicos inherentes al desarrollo sostenible, la empresa obtuvo los siguientes resultados:

Galardonada como mejor empresa en entorno de Trabajo

Nominada como mejor empresa grande

Nominada como mejor empresa en gobierno corporativo

Nominada como mejor empresa en desempeño social

Nominada como mejor empresa en desempeño ambiental

MATERIALIDAD

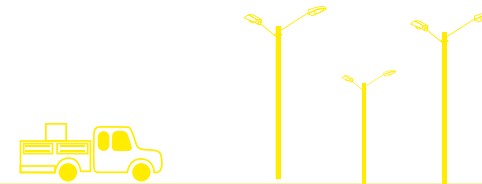
En línea con el proceso de planeación estratégica que se adelantó en el año, llevamos a cabo la actualización de nuestro ejercicio de materialidad con el objetivo de identificar los temas económicos, sociales y ambientales más relevantes para la gestión debido a la importancia de sus impactos y a la influencia que su gestión tiene sobre las decisiones y acciones de los grupos de interés.

Esto siguiendo los lineamientos de la metodología propuesta por los nuevos Estándares GRI, los cuales empezamos a incorporar dentro de la planeación estratégica y en el presente ejercicio de rendición de cuentas.

Para la identificación de los temas materiales tuvimos en cuenta los siguientes insumos internos y externos:

1. Temas clave de sostenibilidad en comunicaciones e informes publicados por la EBSA ESP
2. Direccionamiento estratégico 2018-2023
3. Mapa de impactos, riesgos y oportunidades en sostenibilidad
4. Estándares internacionales de sostenibilidad:
 - a. Global Reporting Initiative
 - b. Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas
 - c. Objetivos de Desarrollo Sostenible
5. Análisis del sector en Colombia: Temas de sostenibilidad gestionados por empresas de energía en Colombia

De esta manera, se llevó a cabo un ejercicio a nivel directivo y gerencial en el cual se discutieron los temas identificados para validar su definición como temas materiales. Como resultado de este ejercicio se definieron diez temas materiales que configuran el cuerpo del presente informe:



TEMAS ECONÓMICOS

- Crecimiento económico
- Anticorrupción y ética
- Cadena de suministros

TEMAS AMBIENTALES

- Cultura ambiental

TEMAS LABORALES

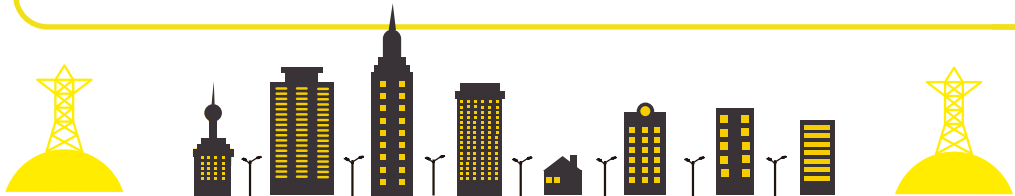
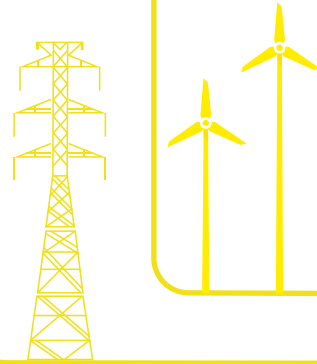
- Salud y seguridad en el trabajo
- Desarrollo, motivación y bienestar

TEMAS OPERATIVOS

- Atención y servicio al cliente
- Calidad y fiabilidad del servicio
- Acceso a la energía

TEMAS SOCIALES

- Evaluación, desarrollo y participación de la comunidad





GESTIÓN ECONÓMICA



TEMA
▶ MATERIAL: \ CRECIMIENTO
ECONÓMICO



La Empresa de Energía de Boyacá S.A. E.S.P., prepara sus estados financieros de acuerdo con las normas de contabilidad y de información financiera aceptadas en Colombia (NCIF) establecidas en la ley 1314 de 2009, reglamentadas por el decreto 2420 de 2015, modificado por el decreto 2496 de 2015 y decreto 2131 de 2016. Estas normas de contabilidad y de información financiera, corresponden a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), enmiendas a estas, traducidas de manera oficial y autorizadas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB, por sus siglas en inglés) al 31 de diciembre de 2014, excepto por la NIIF 15: Ingresos de actividades ordinarias procedentes de contratos con clientes, la cual se aplicará a partir del 01 de enero de 2018.

Dentro de la clasificación establecida por el Gobierno Nacional, la EBSA E.S.P, pertenece al grupo 1 de adopción de acuerdo con las definiciones de los decretos 2784 del 28 de diciembre de 2012 y 3024 del 27 de diciembre de 2013.

La EBSA E.S.P., ha distribuido el valor generado entre sus grupos de interés, con los cuales por medio de un excelente dialogo, respeto y compromiso, ha permitido a la empresa generar un crecimiento en la parte financiera y social en cada uno de los negocios que la misma desarrolla, siempre en busca de un bien común y los mejores resultados.

VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO

En la práctica, las empresas exitosas desde el punto de vista económico son las que agregan valor como resultado de sus operaciones, sin embargo, esas dimensiones olvidan la dimensión social que deben tener con el fin de garantizar su sostenibilidad en el largo plazo. Se explicará de manera didáctica y aproximada a la realidad como la EBSA E.S.P., distribuye el valor económico que genera dentro de cada uno de sus grupos de interés.

El valor económico generado, se define como el componente monetario que se agrega por la operación de la empresa, lo cual le permite funcionar, cubrir sus costos indirectos, pagar las obligaciones laborales, financieras, legales y tributarias para obtener utilidades.

El valor económico que genera la EBSA E.S.P., es distribuido entre los diferentes grupos de interés tales como: los accionistas, la sociedad, el estado, los proveedores financieros, de bienes y servicios, los trabajadores, los pensionados, la comunidad, los clientes, el medio ambiente y en la misma empresa en forma de reinversión para garantizar su permanencia en el tiempo.

Durante el año 2017 el valor económico generado por la empresa ascendió a la suma de \$275.792 millones.

Las cifras que a continuación se relacionan en el informe están presentadas en millones de pesos colombianos.

DETALLE	2017	2018	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA
Ingresos generados	\$ 500.202	\$ 482.874	17.328	3,59%
Costos directos	224.410	203.624	20.787	10,21%
Valor Económico Generado	\$ 275.792	\$ 279.250	-\$ 3.458	-1,24%
Proveedores de bienes y servicios	60.286	56.238	4.048	7,20%
Contribución al estado y la sociedad	55.277	65.004	-9.727	-14,96%
Trabajadores y pensionados	37.497	33.317	4.180	12,55%
Comunidad y medio ambiente	1.848	2.247	-399	-17,77%
Valor Económico Distribuido	\$ 154.908	\$ 156.806	-\$ 1.898	-1,21%
Valor Retenido	37.385	38.576	-1.192	-3,09%
Utilidad del periodo	\$ 83.499	\$ 83.867	-\$ 368	-0,44%
Otro Resultado integral (ORI)	12.871	9.486	3.385	35,69
Resultado integral total neto año	\$ 70.628	\$ 74.381	-\$ 3.754	-5,05%

INGRESOS

Los ingresos provienen principalmente de las actividades de Distribución y de Comercialización de Energía eléctrica, los cuales corresponden a ingresos por ventas de energía en el sector residencial, comercial, industrial, oficial, venta clientes no regulados, a lo largo y ancho del Departamento de Boyacá y a algunos municipios de los departamentos de Cundinamarca y de Santander.

Los ingresos generados presentaron un incremento de \$17.328 millones en comparación con el año 2016, principalmente por el alza en las tarifas en lo corrido del año 2017, de acuerdo a lo establecido por la regulación vigente, en las áreas de distribución (ADD) se presentó un aumento debido a la demanda de energía y aumento del Índice de precios al productor (IPP), que son insumos para el cálculo del ingreso ADD, de igual manera el ingreso por alumbrado público presentó aumento debido a mayor demanda de energía en los municipios, así mismo se presentó aumento con clientes no regulados por nuevas ofertas mercantiles para 2017, cuyas tarifas son más altas que 2016, por otra parte la cantidad de energía en KW/h vendida en el año 2017 fue superior a 2016.



► COSTO DIRECTOS

Los costos directos de la EBSA E.S.P., están relacionados a la compra y distribución de la energía. Durante el año 2017 la empresa realizó transacciones de compra de energía con empresas tales como: EMGESA, GENERARCO, GENSA, TERMOTASAJERO Y AES CHIVOR, garantizando cobertura de la demanda regulada; adicionalmente la empresa compra energía en bolsa que es administrada por XM Expertos en Mercados.

El primer signo de responsabilidad social es lograr que la empresa permanezca en el tiempo operando y aportando consecuentemente valor económico a sus grupos de interés con el fin de contribuir al desarrollo económico y a la sostenibilidad de la región y el país.

► ► ► PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS

Durante el año 2017 se realizaron contratos con proveedores de bienes y servicios, con los cuales las relaciones están basadas en los principios de la buena fe, la transparencia, la economía y la eficiencia.

Así mismo, la empresa lidera un programa de integración que busca multiplicar en ellos las mejores prácticas que realiza la empresa respecto de la calidad, la salud ocupacional, la seguridad industrial, la responsabilidad social y el respeto al medio ambiente.

Convencidos de nuestra responsabilidad con este grupo de interés se promueve al interior de los trabajadores, el respeto, la solidaridad y la colaboración, con el fin de estrechar los lazos con este grupo de personas que influye de manera directa en la gestión administrativa, operativa y financiera de la empresa, con el objeto de exaltar su contribución en los resultados obtenidos año a año.

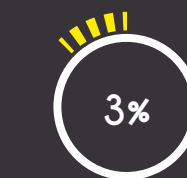
Se manejan diferentes conceptos, tanto de servicios como de bienes de los cuales el principal impacto es la ejecución de planes de inversión por parte de la empresa, en donde se vela el efectivo y eficiente cumplimiento de cada una de las obras para resultados óptimos a la sociedad.



▶ ESTADO Y SOCIEDAD

La EBSA E.S.P., está clasificada como gran contribuyente para efectos del IVA y es autoretenedor del impuesto sobre la renta con relación a las ventas de energía. Su contribución durante el año 2017 alcanzó la suma de \$55.277 millones de los cuales el 86% le correspondió a la Nación, el 11 % a los municipios, el 3 % a los organismos de control.

CONTRIBUCIÓN AL ESTADO Y LA SOCIEDAD



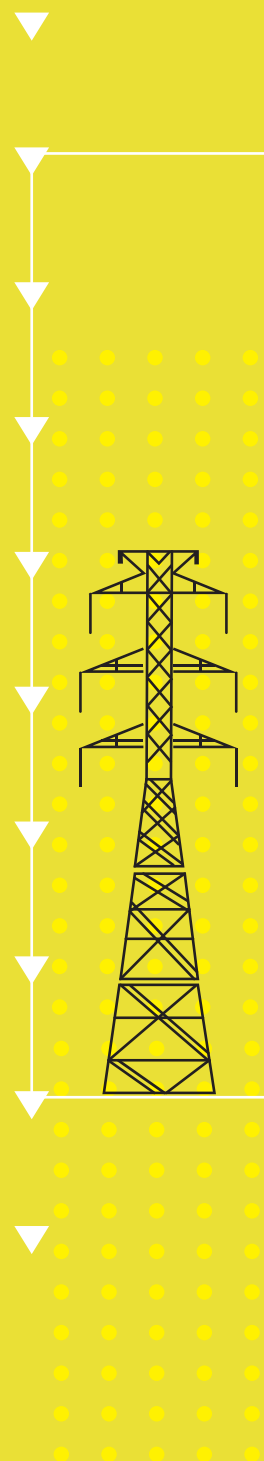
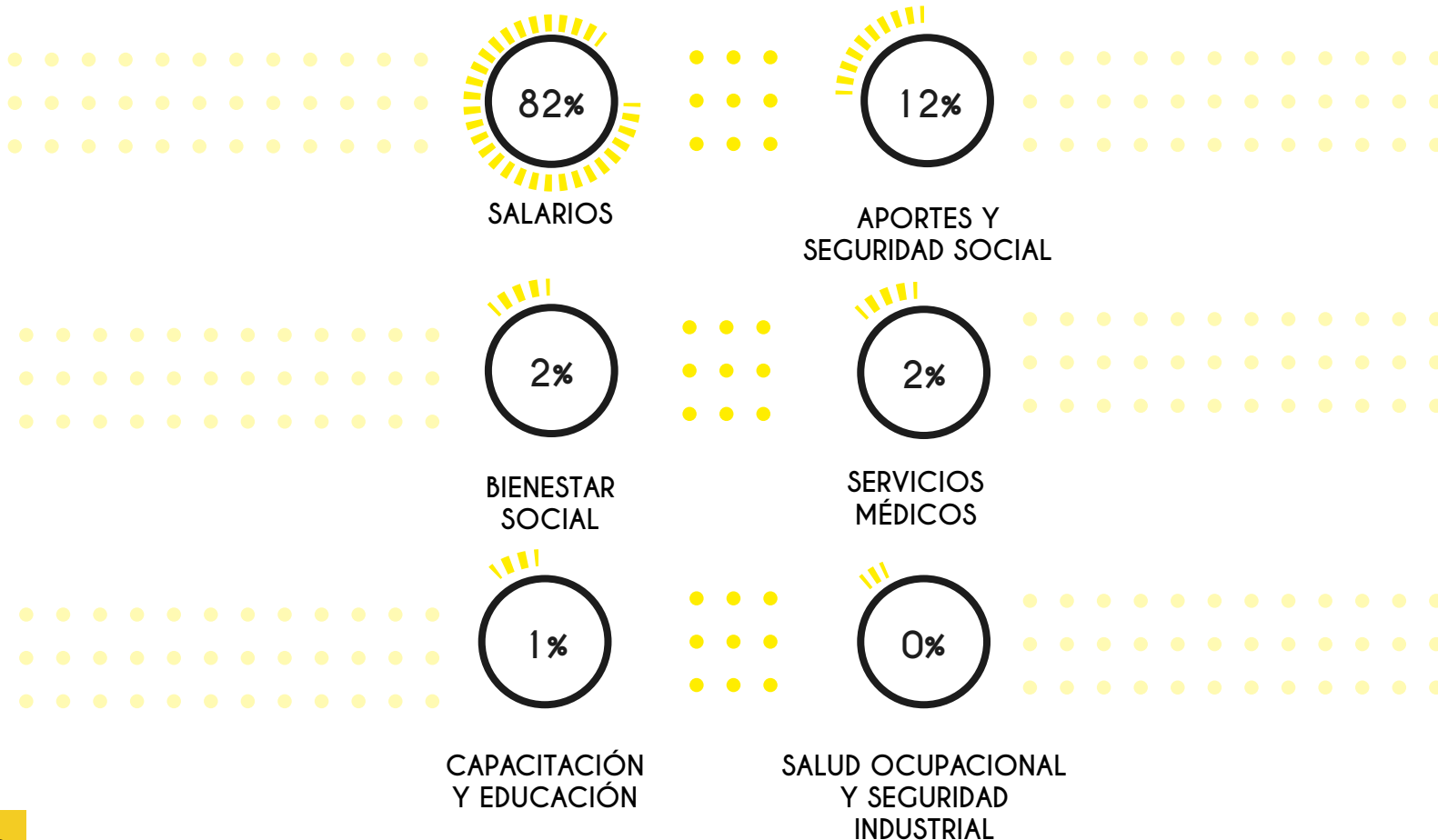
La Empresa ha cumplido con las responsabilidades tributarias y de contribuciones al Estado de manera oportuna y eficiente, al igual que con cada uno de los requerimientos por parte de estas autoridades.

TRABAJADORES Y PENSIONADOS

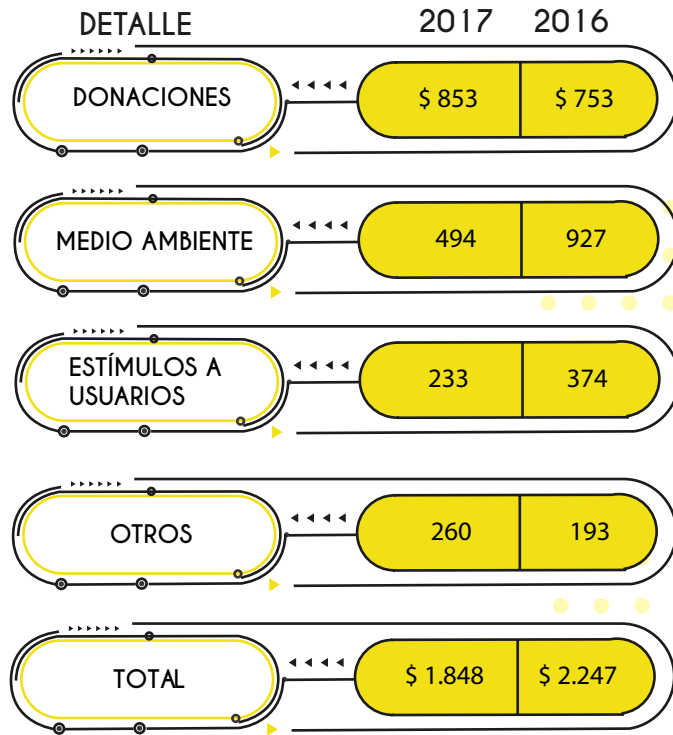
La EBSA E.S.P., en pro de mantener y mejorar las relaciones con sus colaboradores (Activos y pensionados), cumplió satisfactoriamente y de forma oportuna los compromisos y obligaciones, en un marco de respeto y colaboración con SINTRAELECOL, como organización sindical quien representa los intereses de los trabajadores, lo que redundó en una armonía laboral, un mejor clima organizacional y unos resultados empresariales exitosos.

Consecuente con la política de responsabilidad social en la empresa, se trabaja día a día en el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores y la garantía de pago de las obligaciones con los pensionados, lo cual ha venido aumentando a través de los años para garantizar nuestro compromiso con nuestros empleados y pensionados, durante el año 2017 se pagó un total de \$37.497 millones distribuidos como se muestra a continuación:

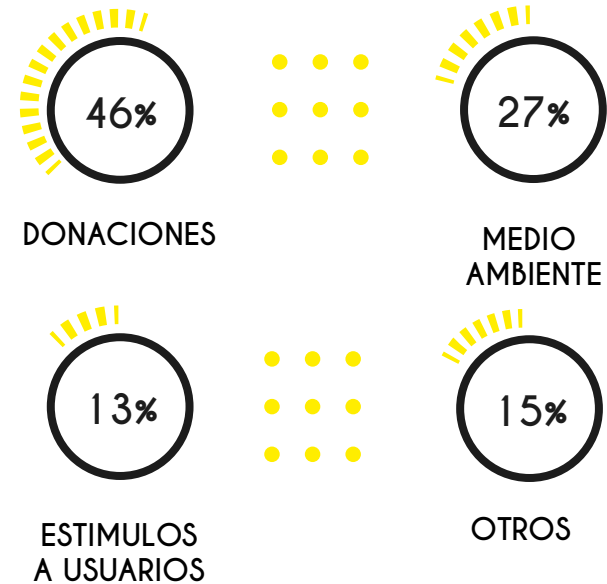
DISTRIBUCIÓN ENTRE TRABAJADORES Y PENSIONADOS



COMUNIDAD Y MEDIO AMBIENTE



DISTRIBUCIÓN COMUNIDAD Y MEDIO AMBIENTE



Con el fin de impactar de manera directa sobre la región, la empresa ha diseñado una serie de programas que buscan fortalecer las relaciones con los clientes, la comunidad y mostrar de manera directa su compromiso con el medio ambiente.

Durante el año 2017, la empresa destinó recursos por la suma de \$1.848 millones para estos fines. Con estos

recursos se afianza el compromiso integral de gestión social y ambiental de la EBSA E.S.P., y en la ejecución de la estrategia de sostenibilidad que incrementará su importancia e impacto en la gestión empresarial. La empresa demuestra su responsabilidad social apoyando los diferentes programas de salud y deportes dentro de la comunidad, al igual que la enseñanza de los diferentes programas para el ahorro de energía y conservación del medio ambiente.

VALOR RETENIDO

DETALLE	2017	2016
DEPRECIACIONES	\$ 24.657	\$ 23.243
AMORTIZACIÓN	8.371	8.908
IMPUESTO DIFERIDO	3.214	3.728
PROVISIONES	795	1.975
OTROS	348	722
TOTAL	\$ 37.385	\$ 38.576

La EBSA E.S.P., en el desarrollo de sus actividades genera un valor retenido para el año 2017 por valor de \$37.385 millones, necesarios para reflejar el valor económico real de la empresa.

TEMA
▶ MATERIAL: CADENA DE SUMINISTRO



Los proveedores de servicios de EBSA son parte fundamental por su participación en los procesos productivos de la organización por lo cual se establecen y mantienen estrategias para asegurar que los proveedores de servicios y sus trabajadores cumplan los requisitos del sistema de gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) de la organización.

IMPACTOS Y/O CONTRIBUCIONES

La empresa y Proveedores de Servicios son los responsables de los impactos y/o contribuciones en toda la operación.

¿CÓMO SE GESTIONA?

A través del seguimiento y apoyo al cumplimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en El Trabajo y del Sistema de Gestión Ambiental. Cuyo propósito es mejorar las condiciones de seguridad, salud y ambiente de los proveedores de servicio.

Política, objetivos y metas

- Lograr cero incidentes de alto riesgo y prevenir enfermedades laborales
- Lograr cero incidentes ambientales de alto riesgo y contribuir al desarrollo sostenible de la región y el país

Responsables

- ▼ La Dirección de Gestión Social, la Dirección de Contratación y los interventores son los responsables de gestionar el tema, que está compuesta por personal experto en seguridad y salud en el trabajo, gestión ambiental, contratación e interventoría. Dentro de sus responsabilidades están establecer requerimientos en SSA a los proveedores de servicios y hacer seguimiento al cumplimiento y sus indicadores de gestión, así como la evaluación de proveedores de servicio al finalizar los contratos en temas de seguridad y ambiente.

Mecanismos de atención de quejas y reclamos

- ▼ La empresa ha dispuesto al alcance de todos un correo electrónico de la dirección de gestión social, así como reuniones mensuales de seguridad y ambiente, cuyo propósito es mantener una comunicación asertiva y de doble vía con los proveedores de servicio y se gestionan a partir de la retroalimentación en sitio y generación de planes de acción.

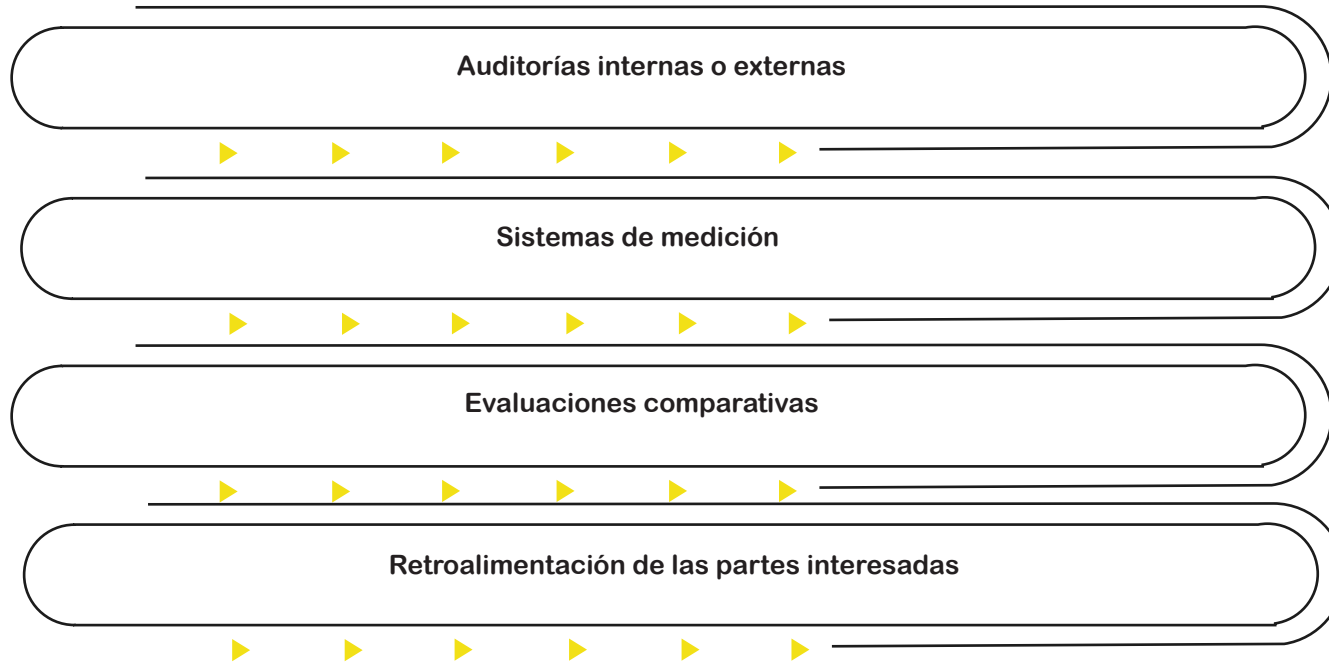
Acciones específicas de gestión

- ▼ Se han establecido reuniones de seguridad y ambiente mensuales, observaciones de trabajo seguro y seguimiento al cumplimiento de los sistemas de gestión de los proveedores, que obedecen a la atención puntual del tema, impactando directamente en el fortalecimiento de la cultura de seguridad y ambiente en los proveedores de servicios.

Impactos y/o contribuciones	Procesos que generan los impactos y/o contribuciones	Grupos de interés beneficiados o afectados
<ul style="list-style-type: none"> ▼ Condiciones de trabajo seguras y saludables, prevenir lesiones y el deterioro de la salud de los colaboradores y, mejorar el desempeño en seguridad y salud en el trabajo de una organización 	<p>Proveedores de Servicios - Contratación</p>	<p>Trabajadores de Proveedores de Servicios</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▼ Presencia de lesiones y/o deterioro de la salud a partes interesadas 	<p>Proveedores de Servicios - Contratación</p>	<p>Trabajadores de Proveedores de Servicios y comunidad</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▼ Desarrollo de buenas prácticas de producción, seguridad y gestión ambiental 	<p>Proveedores de Servicios - Departamento de interventoría</p>	<p>Clientes -Comunidad - Empresa</p>

EVALUACIÓN

Mecanismos para monitorear la efectividad del enfoque de gestión.
 Dentro de las estrategias que se tienen estipuladas para monitorear la efectividad se resaltan.

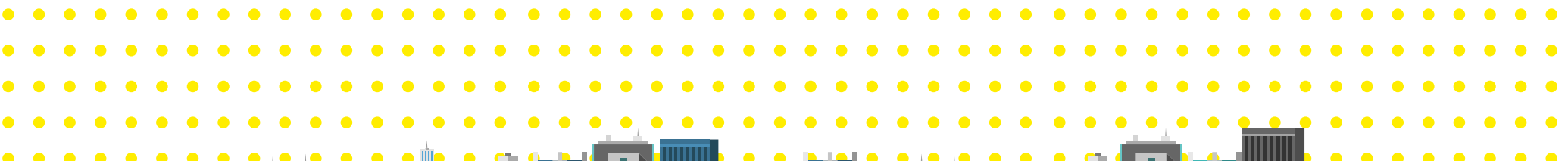


dirección.

Resultados de la evaluación del enfoque de gestión

A través de las observaciones de seguridad y ambiente se identifican comportamientos de riesgo asociados al desarrollo de las actividades de las cuales se generan planes de acción para el mejoramiento continuo. De otra parte los indicadores de seguimiento mensual reflejan la disminución de índices de accidentalidad, cumplimiento de actividades en seguridad y ambiente y el compromiso de la alta

Ajustes realizados como resultado de la evaluación
 Se resalta dentro de los ajustes realizados la actualización del Manual de obligaciones en seguridad, salud y ambiente de proveedores de servicios y actualización de los procedimientos de contratación e interventoría.






GESTIÓN AMBIENTAL





TEMA
▶ MATERIAL: CULTURA AMBIENTAL



La Gestión de la cultura ambiental permitirá priorizar el cuidado del medio ambiente en el desarrollo de las actividades que realiza EBSA mediante el uso eficiente de los recursos, el establecimiento e implementación de acciones de prevención, mitigación, corrección y compensación de los impactos ambientales generados.

IMPACTOS Y/O CONTRIBUCIONES

Las actividades desarrolladas por la empresa a través de los funcionarios y sus proveedores de servicios, genera una serie de impactos y/ contribuciones en el departamento de Boyacá a saber:

Impactos y/o contribuciones	Procesos que generan los impactos y/o contribuciones	Grupos de interés beneficiados o afectados
Afectaciones a especies forestales	Actividades de poda y tala de vegetación por mantenimiento de áreas de servidumbre	Comunidad ubicada en el área de influencia de los proyectos
Generación de residuos peligrosos	Actividades relacionadas con cambio y mantenimiento de transformadores.	Comunidad ubicada en el área de influencia en donde se desarrollan las actividades
Alteración del paisaje	Construcción y operación de subestaciones y líneas de energía.	Comunidad ubicada en el área de influencia de los proyectos
Ampliación de la cobertura del servicio de energía	Operación de subestaciones y líneas de energía	Comunidad ubicada en el área de influencia de los proyectos



Impactos y/o contribuciones	Procesos que generan los impactos y/o contribuciones	Grupos de interés beneficiados o afectados
Mejoramiento de la calidad del servicio de energía	Operación de subestaciones y líneas de energía	Comunidad ubicada en el área de influencia de los proyectos
Generación de empleo	Construcción y operación de subestaciones y líneas de energía	Comunidad ubicada en el área de influencia de los proyectos
Alteración del paisaje	Construcción y operación de subestaciones y líneas de energía.	Comunidad ubicada en el área de influencia de los proyectos
Siembra de 27.614 plantas nativas como compensación forestal por podas y talas de vegetación en áreas de servidumbre	Proceso Gestión Social - EBSA	Comunidad ubicada en el área de influencia
Compensación forestal mediante la siembra de 8,4 Hectáreas de especies nativas por aprovechamiento forestal y determinantes ambientales por la construcción de la subestación Sochagota	Proceso Gestión Social - EBSA	Comunidad ubicada en el área de influencia



Tangara cyanicollis

Impactos y/o contribuciones	Procesos que generan los impactos y/o contribuciones	Grupos de interés beneficiados o afectados
Estudios de calidad de aire y ruido	Proceso Gestión Social - EBSA	Comunidad ubicada en el área de influencia de los proyectos
Diseño para el suministro planta de tratamiento de agua potable	Proceso Gestión Social - EBSA	Comunidad vereda Hormezaque
Diseño para el suministro del sistema de almacenamiento de agua potable	Proceso Gestión Social - EBSA	Comunidad vereda El Espinal

¿ CÓMO SE GESTIONA LA CULTURA AMBIENTAL ?

EBSA diseña, implementa y mejora de una forma planificada, conjunta y organizada, un Sistema de Gestión Ambiental, con el fin de alcanzar y mantener un buen comportamiento ambiental, dando cumplimiento a los requisitos internos y externos establecidos.

POLÍTICA

Política del Sistema de Gestión Ambiental: Lograr cero incidentes ambientales de alto riesgo y contribuir al desarrollo sostenible de la región y el país, es aplicable a trabajadores propios, contratados, en misión y la comunidad en general.

PRINCIPIOS ▶ AMBIENTALES





La política y los principios ambientales se encuentran publicados en el software para el manejo de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad -Doc Manager, además se divulga en reuniones, socializaciones, intranet, boletines internos y externos. Es de resaltar que la Política forma parte de la estrategia de la empresa y la alta dirección asegura la divulgación, comprensión, disponibilidad y aplicación, promoviendo su cumplimiento en todos los niveles de la Organización y partes interesadas.

COMPROMISO

Implementar y mejorar continuamente un sistema de gestión ambiental tendiente a la prevención y la mitigación de los impactos ambientales negativos que se generen por las actividades de la empresa.

Así mismo se diseña e implementan programas, proyectos, medidas o acciones de manejo requeridas para potencializar los impactos ambientales positivos, y prevenir, mitigar, corregir o compensar los impactos negativos que se puedan llegar a generar por la ejecución de las actividades desarrolladas.

Las medidas de manejo responden a los lineamientos propuestos por las autoridades ambientales, resultados de la identificación y valoración de aspectos e impactos ambientales, caracterización biótica, abiótica y social del área de influencia de los proyectos, evaluación, zonificación ambiental y requisitos legales ambientales .

3

3 Las iniciativas internacionales a las que la empresa da cumplimiento son; el Convenio de Rotterdam para la Aplicación del Procedimiento de Consentimiento Fundamentado previo a ciertos Plaguicidas y Productos Químicos Peligrosos, Objeto de Comercio Internacional, Convenio de Estocolmo sobre Contaminantes Orgánicos Persistentes, Convenio de Basilea Por la cual se dictan normas prohibitivas en materia ambiental, referentes a los residuos y desechos peligrosos y se dictan otras disposiciones.

METAS Y OBJETIVOS

Los objetivos del Sistema de Gestión Ambiental son:

- Implementar, mantener y mejorar un sistema de gestión ambiental con el fin de prevenir, mitigar o compensar los impactos ambientales negativos que se generen por el desarrollo de las actividades de la empresa.
- Garantizar el entrenamiento adecuado en todos los niveles de la empresa sobre temas ambientales.
- Garantizar el cumplimiento de los requisitos legales y otros aplicables a la organización.

Los objetivos y metas se definieron teniendo en cuenta los requisitos establecidos por Brookfield, requisitos legales y los resultados de la identificación de aspectos y la valoración de riesgos e impactos ambientales; así mismo el cumplimiento de los objetivos y metas son responsabilidad del personal de la organización, Proveedores de Servicios, trabajadores propios, contratados y en misión.



RESPONSABILIDADES

La gestión de la cultura ambiental es responsabilidad del Gerente General, Gerentes de Área, Directores, Jefes de Departamento, Interventores, Profesionales, Coordinadores, Jefes de Cuadrilla, Proveedores de Servicios, trabajadores propios, contratados y en misión.

Así mismo la medición del cumplimiento del plan de gestión ambiental se realiza trimestralmente y el indicador de número de incidentes ambientales de alto riesgo se mide mensualmente.

EBSA cuenta con las siguientes herramientas en las cuales se definen las responsabilidades, funciones y autoridades para el personal de la organización tanto del punto de vista funcional como del sistema de gestión ambiental:

- Manual de Funciones
- Documentos Internos del sistema de gestión en seguridad, salud y ambiente (planes, programas, matrices, procedimientos documentados, instructivos)
- Acto de gerencia en el cual se asignan responsabilidades, niveles de autoridad y rendición de cuentas en seguridad, salud y ambiente para la Empresa
- Acto de gerencia No. 090 de 2008 en el cual se da la conformación del Departamento de Gestión Ambiental, las funciones y responsabilidades asignadas frente a la Corporación autónoma Regional CORPOBOYACÁ.



RECURSOS

EBSA garantiza la asignación de recursos financieros, técnicos para el diseño, implementación, revisión, evaluación y mejora de las medidas de prevención y control, para la gestión eficaz de los aspectos y riesgos en el lugar de trabajo además de garantizar la disponibilidad de personal responsable de la gestión ambiental en el trabajo. Los recursos financieros se identifican en el presupuesto anual de la Dirección de Gestión Social de acuerdo con los planes y programas que se implementarán durante el año.

MECANISMOS FORMALES DE QUEJAS Y / O RECLAMOS

Como resultado de los estudios de impacto ambiental de los proyectos del Sistema de Transmisión Regional - STR se diseñaron las fichas de manejo "Información y participación comunitaria" para cada proyecto, con el fin de ofrecer información clara, oportuna y continua sobre el estado de la toma de decisiones en relación con la construcción y operación de los mismos y establecer espacios y mecanismos de comunicación, participación, concertación y acción con los diferentes actores sociales, encaminados al óptimo desarrollo del proyecto; minimizando así los impactos de tipo social.

EBSA ESP implementó el procedimiento de peticiones, quejas y reclamos del sistema de gestión de calidad, aplicable para todas las quejas y reclamos interpuestos por un individuo o grupo de personas, con relación a las acciones derivadas de la construcción y operación de los proyectos.

Éstas se presentan a través de la línea de atención al usuario 115 o líneas de celular habilitadas, página web, oficinas de atención al usuario o a través del Profesional Social que adelanta el Plan de Manejo Ambiental.

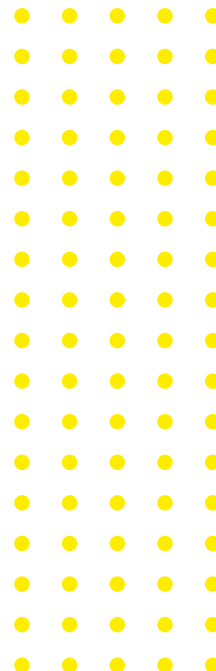
Los mecanismos diseñados son establecidos por EBSA a través de los procedimientos del sistema de gestión de calidad y los definidos en los planes de manejo ambiental resultantes de los estudios de impacto ambiental para la construcción y operación de los proyectos, cuyo propósito es la reducción de las expectativas y/o conflictos que se puedan generar por la desinformación de los usuarios y comunidades, estableciendo una estrategia de comunicación e información oportuna sobre el desarrollo de las actividades de la empresa.

ACCIONES

▶ ▶ ESPECIFICAS

Dentro de las acciones que se han definido para soportar la gestión ambiental se tienen; establecer, implementar, verificar y comunicar la ejecución de los sistemas de seguridad, salud y ambiente, planes de responsabilidad social empresarial y bienestar social como marco de actuación en el logro de objetivos estratégicos para contribuir en la generación de valor social, económico y ambiental de EBSA.

Las actividades son desarrolladas de acuerdo con un plan anual de gestión ambiental dependiendo de los requerimientos y necesidades identificadas y su implementación está en los periodos definidos por las autoridades ambientales competentes y por la normatividad ambiental aplicable.



EVALUACIÓN

Mecanismos para monitorear la efectividad del enfoque de gestión

Con el objeto de determinar en qué medida se cumple con la política y los objetivos ambientales, se realiza la revisión por la dirección; además se desarrollan auditorías internas a la gestión y la evaluación periódica del cumplimiento de los requisitos legales ambientales de acuerdo con el procedimiento documentado “Identificación, Acceso y Evaluación del Cumplimiento de Requisitos Legales y Otros” PR-GJ-07

Resultados de la evaluación del enfoque de gestión

La verificación al cumplimiento de los requisitos legales se realiza mensualmente con el fin de actualizar la matriz de requisitos legales e implementar las exigencias oportunamente. Los indicadores se monitorean de acuerdo con la periodicidad definida en su hoja de vida y la comunicación de los resultados se realiza en las reuniones de la Dirección de Gestión Social, en el aplicativo diseñado para su registro y en los diferentes comités directivos.

Ajustes realizados como resultado de la evaluación

Como resultado de los análisis desarrollados se realizaron cambios a procedimientos e instructivos del Sistema de Gestión Ambiental; además se incluyen los compromisos establecidos por los planes de manejo resultantes de los estudios de impacto ambiental de los proyectos del Sistema de Transmisión Regional – STR.





GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS



TEMA: DESARROLLO, MOTIVACIÓN
 MATERIAL: Y BIENESTAR



EBSA mediante la gestión estratégica planifica el desarrollo Sostenible de la compañía, contribuyendo de esta forma al desarrollo, progreso y bienestar de las partes interesadas; es así que los objetivos estratégicos están enfocados en el aprendizaje y crecimiento así:

- Asegurar el talento humano competente, motivado y comprometido.
- Incrementar el capital intelectual en EBSA.

Así mismo se busca responder a las necesidades y expectativas de los funcionarios orientado a mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral, orientando sus acciones a promover la calidad de vida en los ámbitos biológico, psicológico y social. Esta labor desde una perspectiva interdisciplinaria que identifiquen los factores que afectan su bienestar y desempeño laboral.

▶ EQUIPO HUMANO

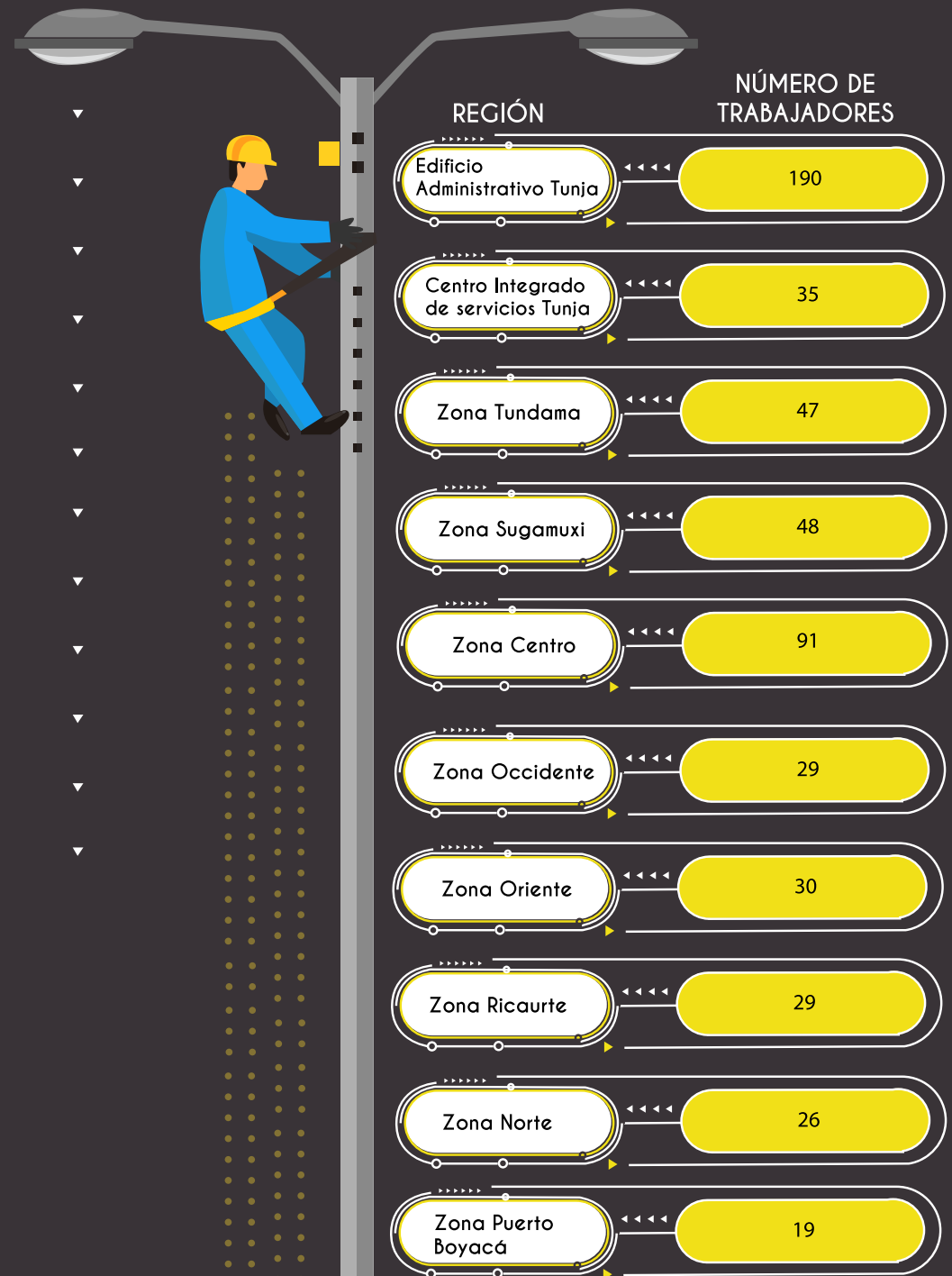
La EBSA ESP cuenta con un equipo de colaboradores comprometidos con la búsqueda de la excelencia en la prestación del servicio en el departamento, actuando conforme a sus principios éticos y sociales. Para el 2017 la empresa contó con 544 colaboradores, de los cuales el 80% son hombres y el 20% mujeres.

Distribución geográfica

ACUERDOS DE NEGOCIACIÓN COLECTIVA

La Empresa cuenta con una Convención Colectiva de trabajo, a la cual están afiliados 491 funcionarios, 90,3% del total, y se tiene 33 funcionarios beneficiados por extensión. EBSA, no tiene acuerdos o pactos diferentes a la Convención Colectiva de Trabajo.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA



IMPACTOS Y/O CONTRIBUCIONES

Las actividades desarrolladas por la empresa genera una serie de impactos y/ contribuciones así:

Impactos y/o contribuciones	Procesos, actividades y/u operaciones que los generan	Lugares geográficos específicos en los que se generan	Grupos de interés beneficiados o afectados
Fortalecimiento de competencias	Programa de capacitación	Municipios de Boyacá con sede EBSA	Funcionarios y una parte de Contratistas
Motivación del personal	Bonificación no salarial, discrecional	Municipios de Boyacá con sede EBSA	Todos los funcionarios EBSA
Actividades deportivas	Participación en Juegos Nacionales del sector eléctrico, juegos de la caja de compensación familiar y juegos internos	Bucaramanga, Sedes de las Zonas de EBSA, Boyacá	Funcionarios EBSA, Algunos empleados de contratistas y algunas de las personas contratadas en misión.
Mejoramiento del liderazgo a nivel Gerencial	Taller para líderes Great Place To Work	Tunja	Alta y media Gerencia EBSA
Estilos de Vida saludable	Actividad de ejercicio físico en las diferentes Zonas	Moniquirá, Sogamoso, Garagoa, Puerto Boyacá, Duitama, Chiquinquirá, Boavita y Tunja	Las Zonas a los funcionarios y en Tunja a los funcionarios y familiares como el cónyuge y los hijos
Programas de promoción y prevención en la salud	Actividad de talleres en prevención en salud	Edificio Administrativo, Boavita, Sogamoso, Duitama y Chiquinquirá	Para funcionarios en las diferentes zonas
Celebración días de los niños EBSA	Actividades de recreación y de aprendizaje	Zonas de Puerto Boyacá, Ricaurte, Sugamuxi, Tundama, Oriente, Occidente, Norte, Centro y Edificio Administrativo	Actividades dirigidas a los hijos de los funcionarios

Impactos y/o contribuciones	Procesos, actividades y/u operaciones que los generan	Lugares geográficos específicos en los que se generan	Grupos de interés beneficiados o afectados
Celebración día de la mujer, madre secretaria y profesional EBSA	Actividades de recreación y reconocimiento	Zonas de Puerto Boyacá, Ricaurte, Sugamuxi, Tundama, Oriente, Occidente, Norte, Centro y Edificio Administrativo	Actividad dirigida a todas las mujeres de la EBSA
Conformación del grupo musical de la EBSA	Actividades de recreación, aprendizaje y de integración	Edificio administrativo Tunja	Actividades dirigida a funcionarios y familiares de la EBSA
Celebraciones eucarísticas	Actividad de reflexión y recogimiento para los creyentes	Edificio administrativo Tunja	Actividad dirigida a funcionarios de la EBSA, miércoles de ceniza
Fiesta fin de año	Actividades de recreación y reconocimiento	Zonas de Puerto Boyacá, Ricaurte, Sugamuxi, Tundama, Oriente, Occidente, Norte, Centro y Edificio Administrativo	Actividades dirigida a funcionarios de la EBSA
Novenas Navideñas	Actividad de reflexión y recogimiento para los creyentes	Edificio administrativo Tunja	Actividad dirigida a funcionarios y familiares de la EBSA
Apoyo en la salud	Actividad de prestación de servicios de consultas por medicina general, citología cervicouterinas, consultas y seguimientos nutricionales, terapias físicas y respiratorias laboratorio clínico, consultas especializadas, radiografías, ecografías, electrocardiogramas, valoraciones por optometría, procedimientos, consultas odontológicas, ortodoncia, entre otros.	Zonas de Puerto Boyacá, Ricaurte, Sugamuxi, Tundama, Oriente, Occidente, Norte, Centro y Edificio Administrativo	Actividad dirigida a funcionarios y familiares de la EBSA

Impactos y/o contribuciones	Procesos, actividades y/u operaciones que los generan	Lugares geográficos específicos en los que se generan	Grupos de interés beneficiados o afectados
Programa de incapacidad asistida.	En caso de enfermedad del funcionario, se brinda un seguimiento a través de un psicólogo, dentro de los centros hospitalarios o en casa según el caso; desarrollando un trabajo continuado para restablecer, el equilibrio emocional y la aceptación personal y familiar del proceso que están viviendo, explorando el potencial personal y la red de apoyo con la que cuenta, trabajando sobre y a partir de sus limitaciones y posibilidades físicas, emocionales y relacionales	Zonas de Puerto Boyacá, Ricaurte, Sugamuxi, Tundama, Oriente, Occidente, Norte, Centro y Edificio Administrativo	Actividad dirigida a funcionarios y familiares de la EBSA
Programa de Línea y apoyo en crisis	En caso de requerir un funcionario o su familia, atención inmediata, está disponible un psicólogo a fin de: proporcionar apoyo, escuchar y facilitar la expresión emocional, orientar a la persona afectada y devolverle un sentido de control sobre sí mismo, prevenir intentos auto líticos o agresión hacia otros, prevenir la aparición de una patología posterior y restaurar el nivel de funcionamiento emocional previo a la persona	Zonas de Puerto Boyacá, Ricaurte, Sugamuxi, Tundama, Oriente, Occidente, Norte, Centro y Edificio Administrativo	Actividad dirigida a funcionarios y familiares de la EBSA
Programa de acompañamiento en el duelo	Manifestación de acompañamiento en momentos de duelo de los seres queridos de los funcionarios	Zonas de Puerto Boyacá, Ricaurte, Sugamuxi, Tundama, Oriente, Occidente, Norte, Centro y Edificio Administrativo	Actividad dirigida a funcionarios y familiares de la EBSA

Impactos y /o contribuciones	Procesos, actividades y /u operaciones que los generan	Lugares geográficos específicos en los que se generan	Grupos de interés beneficiados o afectados
Entrega de pedestales y coronas	Manifestación de acompañamiento en momentos de duelo de los seres queridos de los funcionarios	Zonas de Puerto Boyacá, Ricaurte, Sugamuxi, Tundama, Oriente, Occidente, Norte, Centro y Edificio Administrativo	Actividad dirigida a funcionarios y familiares de la EBSA
Programa de apoyo en salud mental	Con la caja de compensación familiar de Boyacá COMFABOY, EBSA se asegura que los empleados y familiares reciban los servicios por psicología si son solicitados por los mismos	Zonas Sugamuxi, Tundama, Centro y Edificio Administrativo	Actividad dirigida a funcionarios y familiares de la EBSA



¿CÓMO SE GESTIONA?

Se gestiona a través del establecimiento e implementación de eventos de capacitación. Así mismo, el plan de bienestar social se formula a partir de las necesidades percibidas por los funcionarios, de tal manera que serán procesos permanentes orientados a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del empleado, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia y así mismo, permitir elevar los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia, efectividad.

PROPÓSITO

El propósito de la Empresa en la gestión del desarrollo y motivación, es llevar a las personas al nivel de competencias que la empresa requiere para lograr sus objetivos y lograr que las personas este satisfechas con su trabajo, ambiente laboral y posibilidades de crecimiento.

Así mismo contribuir, a través de acciones participativas basadas en la promoción y la prevención, a la construcción de una mejor calidad de vida, en los aspectos biológico, psicológico y social de los funcionarios y su grupo familiar. Propiciar condiciones en el ambiente de trabajo que favorezcan el desarrollo de la creatividad, la participación de los funcionarios, así como la eficiencia y la efectividad en su desempeño.

POLÍTICA

Lineamiento contenido en la Misión de la Empresa: una empresa de servicios públicos que genera progreso y bienestar mediante la distribución y comercialización de energía eléctrica, que satisface las necesidades de sus clientes en forma competitiva y crea valor a sus grupos de interés, fundamentada en el compromiso con la seguridad, lo ambiental y lo social. Para dar cumplimiento a la misión de la empresa dentro del plan estratégico se encuentra la perspectiva de aprendizaje y crecimiento con dos objetivos estratégicos: Asegurar el Talento Humano Competente, Motivado y Comprometido e Incrementar el Capital Intelectual de EBSA.

COMPROMISOS

Para el 2017, el propósito de la empresa fue la contratación de la consultoría para definir la estrategia de talento humano, se trabajó con la alta y media gerencia para establecer los objetivos y metas para la gestión del talento humano.

Para el 2018 el propósito de la empresa es revisar y ajustar el diseño de estrategia para la Gestión del Talento Humano y presentarla para aprobación.

METAS Y OBJETIVOS

En el 2017 se efectuaron reuniones con la alta y media gerencia, para establecer los lineamientos de la estrategia de talento Humano, el objetivo retador, propósito central y tablero de gestión.

Se conformó un equipo Sponsor del proyecto, con el fin de desarrollar las políticas y procedimientos a través de los cuales se pueda dar cumplimiento a los objetivos y metas propuestos por la alta y media Dirección.

En el 2018, se revisará y ajustará el diseño de la estrategia de talento humano, que se presentará para la aprobación por parte de la alta gerencia.

De otra parte procurar la calidad y la respuesta real de los programas, los servicios sociales que prestan los organismos especializados de protección y previsión social a los funcionarios y sus familias, propendiendo por el acceso efectivo a ellos y por el cumplimiento de las normas, los procedimientos relativos a la seguridad social.

RESPONSABLES

Bajo el liderazgo de la Dirección de talento humano y Dirección de gestión social.

MECANISMOS DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

La empresa ha dispuesto al alcance de todos Línea Ética Empresarial, sistema de gestión documental de la Empresa, Comité de relaciones laborales, Comité de Convivencia laboral, Comité de Medicina, Higiene y seguridad y el profesional a cargo de la coordinación de bienestar social.

HORAS DE TRABAJO:
2.440
HORAS

EQUIPO HUMANO:
4 CONSULTORES DE

100
GRADOS,

PARTICIPACIÓN DE LA ALTA Y MEDIA GERENCIA

29

FUNCIONARIOS, EQUIPO DE LA DIRECCIÓN TALENTO HUMANO

2
FUNCIONARIOS Y
1 PROFESIONAL EN MISIÓN,
1
COORDINADOR DE BIENESTAR SOCIAL.

ACCIONES ESPECIFICAS DE GESTIÓN

Se han establecido varias acciones a saber:

1. EBSA ha continuado con la ejecución de su plan anual de capacitación cuyo objetivo es Fomentar el desarrollo integral de los individuos generando oportunidades de formación que promuevan el fortalecimiento de las competencias, la adquisición y trasmisión de nuevos conocimientos y la actualización en temas técnicos y normativos. Asimismo, promover el desarrollo de habilidades y competencias dirigidas al cumplimiento de los objetivos de seguridad industrial, salud ocupacional, y medio ambiente.
2. Talleres para Lideres bajo la metodología GREAT PLACE TO WORK: Su objetivo principal fue hacer que los líderes tomen conciencia del valor de crear un gran lugar de trabajo, a través del entendimiento de la importancia de su rol de líderes en la construcción de la confianza con

su equipo, y el impacto positivo del liderazgo en el fortalecimiento de la cultura organizacional. Este taller se dirigió a la alta y media Gerencia, quienes fueron participes de un proceso de desarrollo personal, acompañado de 11 Contactos Journey, cuyo fin fue apoyar a los líderes durante la implementación de los planes de acción propuestos para el logro de un mejor lugar para trabajar.

3. Gestión con el SENA para el desarrollo de competencias y programas diseñados para cubrir las necesidades de personal de la EBSA
4. Convenios con las universidades para el intercambio de conocimientos entre los estudiantes y los funcionarios de la Empresa.
5. Culminación satisfactoria para las partes de la negociación de la convención colectiva de trabajo periodo 2017-2020.

EVALUACIÓN

Mecanismos para monitorear la efectividad del enfoque de gestión
 Dentro de las estrategias que se tienen estipuladas para monitorear la efectividad se resaltan.

Auditorías Internas, Auditorías del Sistema de Gestión de Calidad, Auditoría Revisoría Fiscal, Auditoría de casa Matriz, auto control de los procesos.

Resultados de la evaluación del enfoque de gestión:

El año 2017 no se realizó evaluación de Clima Organización, debido a los cambios de la empresa

Ajustes realizados como resultado de la evaluación:
 Se resalta dentro de los ajustes realizados;

La EBSA, busca mejorar la gestión del talento humano, para lo cual se propuso diseñar de la Estrategia de Talento Humano, esta se encuentra en revisión y está pendiente de aprobación por la alta gerencia.

Revisión y actualización de los objetivos, metas, indicadores, identificación de peligro, evaluación de riesgos y amenazas.



TEMA
▶ MATERIAL: SEGURIDAD Y SALUD
EN EL TRABAJO



La gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo proporciona condiciones de trabajo seguras y saludables, previene lesiones y el deterioro de la salud de los colaboradores y, mejora el desempeño en seguridad y salud en el trabajo de la organización, garantizando el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Cuando se percibe que la seguridad y la salud en el trabajo constituyen un elemento estratégico de la misma y comprueban día a día que esto no es sólo el cumplimiento a un requerimiento legal, sino que efectivamente responde a un compromiso serio de la dirección se logra un buen clima preventivo que se refleja en ambientes de trabajo seguro.

IMPACTOS Y/O CONTRIBUCIONES

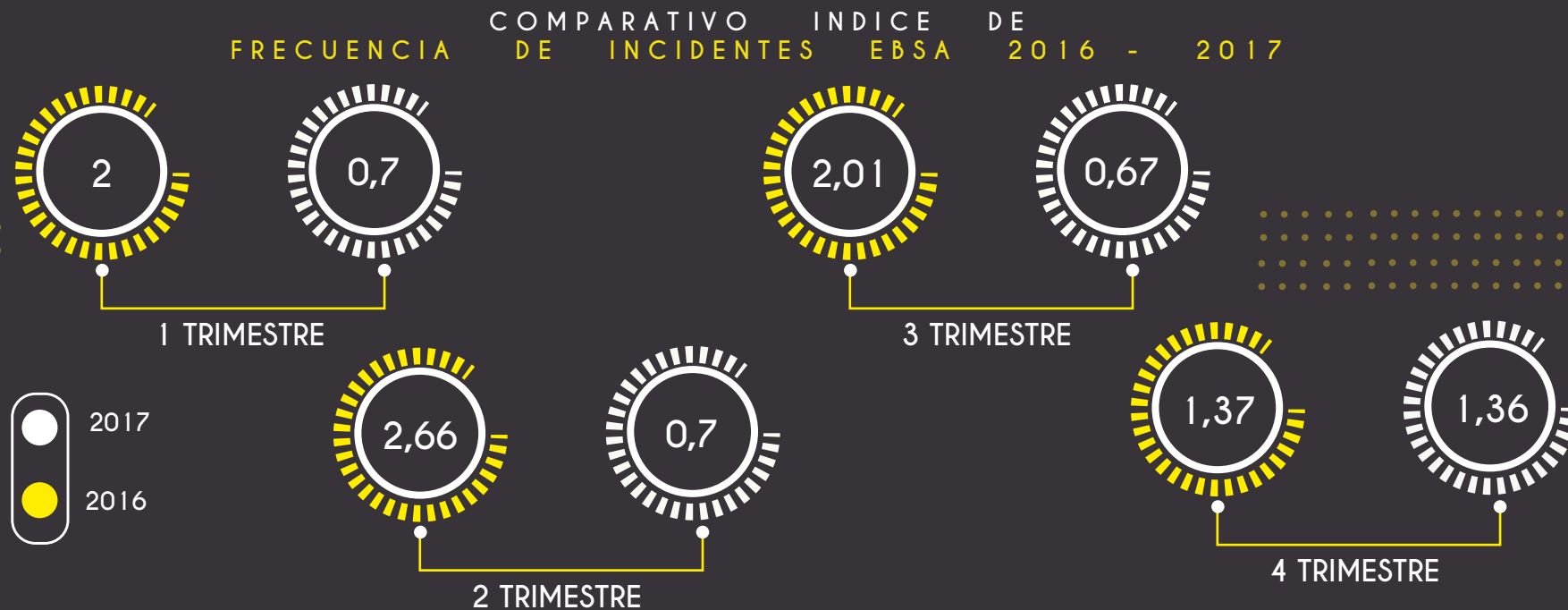
Las actividades desarrolladas por la empresa a través de los funcionario y sus proveedores de servicios, genera una serie de impactos y/ contribuciones en todo el departamento de Boyacá a éstas mismas partes interesadas a saber;

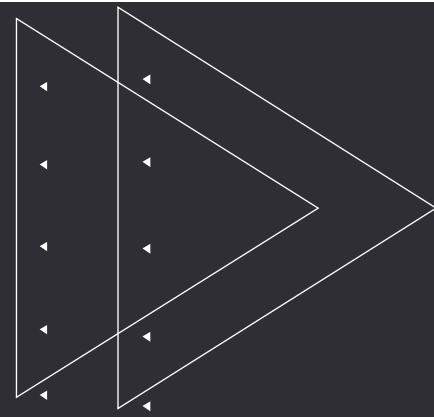
- ▶ Condiciones de trabajo seguras y saludables,
- ▶ Desarrollo de buenas prácticas de producción, seguridad y salud en el trabajo
- ▶ Prevención de lesiones y el deterioro de la salud de los colaboradores
- ▶ Mejorar el desempeño en seguridad y salud en el trabajo de la organización
- ▶ Presencia de lesiones y/o deterioro de la salud a partes interesadas

¿CÓMO SE GESTIONA?

A través de Seguimiento y apoyo al cumplimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en El Trabajo, a fin de mejorar las condiciones de seguridad, salud y ambiente de los trabajadores directos, en misión y proveedores de servicio.

EBSA ESP enfoca sus esfuerzos en disminuir los índices de incidentes a través del fortalecimiento del sistema de gestión, en la siguiente gráfica se puede evidenciar la disminución de frecuencia de incidentes con días perdidos en EBSA del 2017 con respecto al 2016, se refleja que en 2017 con sus condiciones de seguridad por cada trimestre presentaría 1 incidente con tiempo perdido por cada 240.000 horas trabajadas.





POLÍTICA



Lograr cero incidentes de alto riesgo y prevenir enfermedades laborales, aplicable a trabajadores propios, contratados, en misión y la comunidad en general.

METAS Y

OBJETIVOS

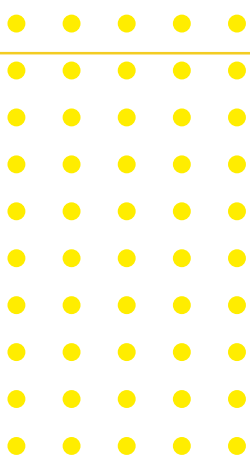


Lograr cero incidentes de alto riesgo y prevenir enfermedades laborales

RESPONSABLES



Toda la organización, bajo el liderazgo de la alta gerencia y la Dirección de gestión social, cuyo personal es experto en seguridad y salud en el trabajo.



RECURSOS

Recursos económicos \$ 1.816.000.000, 10 profesionales competentes de la EBSA y 30 externos

MECANISMOS DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

La empresa ha dispuesto al alcance de todos un correo electrónico de la dirección de gestión social, Línea Ética, Línea 115, observaciones de seguridad y ambiente y las reuniones de seguridad y ambiente, cuyo propósito es mantener una comunicación asertiva y de doble vía de la empresa con los trabajadores y proveedores de servicio y se gestionan a partir de la retroalimentación en sitio y generación de planes de acción.



ACCIONES ESPECIFICAS DE GESTIÓN

Se han establecido varias acciones a saber:

- Diseño e implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo alineado con el cumplimiento legal y a los elementos de liderazgo, gestión del riesgo, educación, control y seguimiento
- Realizar la autoevaluación del SGSST e implementar estrategias de mejora
- Evidenciar el compromiso y apoyo de la alta dirección al SGSST
- Lograr la mejora continua del SGSST
- Garantizar la participación de los trabajadores en la implementación y mejoramiento del SGSST
- Gestionar los riesgos como estrategia de prevención de incidentes laborales
- Gestionar los riesgos como estrategia de prevención de enfermedades laborales
- Garantizar la capacitación continua en SYSO de acuerdo con las necesidades identificadas
- Garantizar el cumplimiento de los requisitos legales y otros aplicables a la organización

EVALUACIÓN

Mecanismos para monitorear la efectividad del enfoque de gestión.

DENTRO DE LAS ESTRATEGIAS QUE SE TIENEN ESTIPULADAS PARA MONITOREAR LA EFECTIVIDAD SE RESALTAN.

Auditorías internas o externas



Sistemas de medición



Evaluaciones comparativas



Retroalimentación de los grupos de interés



Índices de desempeño externos



Análisis sectoriales o evaluaciones comparativas COCIER



Mecanismos de quejas y sugerencias



RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL ENFOQUE DE GESTIÓN

A través de los indicadores de seguimiento mensual, se refleja la disminución de índices de accidentalidad, cumplimiento de actividades en seguridad y ambiente y el compromiso de la alta dirección.

Así mismo las observaciones de seguridad y ambiente identifican comportamientos de riesgo asociados al desarrollo de las actividades de las cuales se generan planes de acción para el mejoramiento continuo, a su vez se elaboran planes de cierre de brechas para el cumplimiento legal y de las auditorías.

AJUSTES REALIZADOS COMO RESULTADO DE LA EVALUACIÓN

Se resalta dentro de los ajustes realizados:

- ▶ Actualización del manual del sistema de gestión de seguridad salud y ambiente
- ▶ Actualización del manual de obligaciones en seguridad, salud y ambiente de proveedores de servicios
- ▶ Actualización de los procedimientos del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo
- ▶ Revisión y actualización de los objetivos, metas, indicadores, identificación de peligro, evaluación de riesgos y amenazas.





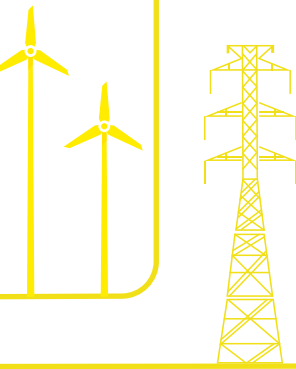
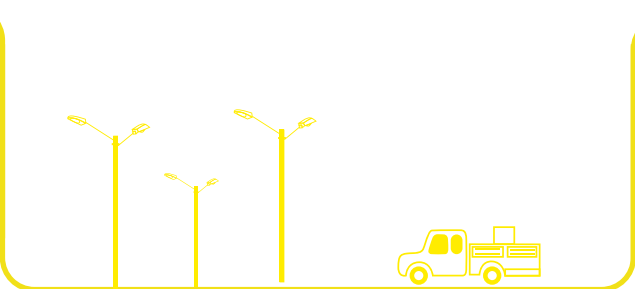
SATISFACCIÓN
AL
CLIENTE



TEMA
▶ MATERIAL: SERVICIO
AL CLIENTE

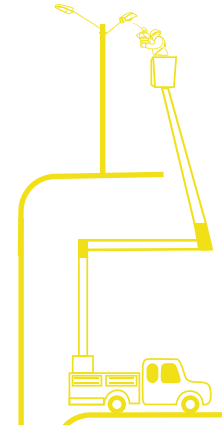


El grupo de interés más importante para la compañía son sus clientes, por ello la satisfacción y la fidelidad son fundamentales para el desarrollo y crecimiento de la Empresa. Por tal razón, nuestro compromiso es prestar nuestros servicios de suministro de energía y conexos dentro de nuestras políticas de calidad y seguridad.

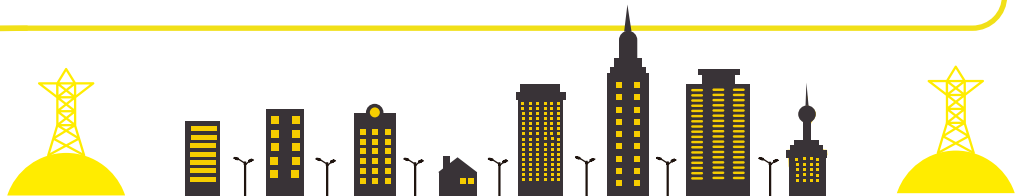


IMPACTOS Y/O CONTRIBUCIONES

Las actividades desarrolladas por la empresa genera una serie de impactos y/o contribuciones hacia los clientes regulados y no regulados en toda el área de cobertura de la empresa así;



Impactos y /o contribuciones	Procesos, actividades y/u operaciones que generan los impactos y/o contribuciones
<ul style="list-style-type: none"> ▼ ▼ ▼ ▼ ▼ ▼ ▼ ▼ ▼ ▼ ▼ ▼ ▼ ▼ ▼ ▼ ▼ ▼ ▼ ▼ 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Continuidad y calidad en el servicio ▶ Comprensión de la factura y Oportunidad de la entrega ▶ Precio Justo con respecto al servicio prestado
<ul style="list-style-type: none"> ▼ ▼ ▼ ▼ ▼ ▼ ▼ ▼ ▼ ▼ ▼ ▼ ▼ ▼ ▼ ▼ ▼ ▼ ▼ ▼ 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Plan de recuperación de pérdidas de energía que incluye trabajo social.
<ul style="list-style-type: none"> ▼ ▼ ▼ ▼ ▼ ▼ ▼ ▼ ▼ ▼ ▼ ▼ ▼ ▼ ▼ ▼ ▼ ▼ ▼ ▼ 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Corte y reconexión del servicio por no pago





¿CÓMO SE GESTIONA?

Se gestiona a través de la atención personalizada en salas de servicio al Cliente, Servicio de Call Center para reporte de daños, Información a través de la Página web, Programas de acercamiento con la comunidad y programas educativos de uso racional de energía, cuyo propósito es la satisfacción y fidelización de los clientes.

POLÍTICA

Política de Calidad: nuestro compromiso es asegurar la prestación de servicios con calidad que satisfagan las necesidades y expectativas de las partes interesadas (Entre otros los clientes).

COMPROMISOS

Suministrar servicios de energía eléctrica con calidad e innovación, para generar progreso y calidad de vida a las partes interesadas, en equilibrio con la seguridad, lo ambiental y lo social.



METAS Y ▶ OBJETIVOS

1. Atención de fallas en la prestación del servicio conforme a los acuerdos de nivel de gestión. (Máximo 10 días después del reporte)
2. Atención a solicitudes de conexión para usuarios nuevos, conforme a los acuerdos de nivel de gestión. (Máximo 7 días después de la solicitud)
3. Lograr un 80% de satisfacción en el ISCAL (Índice de satisfacción de calidad) en la encuesta de satisfacción del cliente que incluye la medición de las variables de: Calidad en el suministro de energía, Calidad de la factura, Información y comunicación, Atención al cliente e imagen corporativa. Para el año 2017 obtuvimos un 84,5% de aceptación.

RESPONSABLES

Todas las áreas de la compañía están comprometidas con la vocación de servicio y la política de calidad. Particularmente la Dirección de Servicio al Cliente es el canal de recepción de PQRs y de direccionar las estrategias para lograr buenas experiencias de servicio.

RECURSOS

Todos los años se hace asignación presupuestal de más de \$300 millones de pesos, recursos que son aplicados en mejorar la imagen corporativa y la satisfacción del cliente. Desde luego todos los esfuerzos económicos para el mantenimiento y expansión del sistema de distribución de energía, redundan en una mejor calidad del servicio.

MECANISMOS DE ATENCIÓN DE ▶ ▶ ▶ QUEJAS Y RECLAMOS

La empresa ha dispuesto al alcance de todos:

Ventanillas y oficinas de atención al cliente con presencia en 90 municipios de los 125 que atiende EBSA.

Call center
Desde fijo 115
Desde celular 3176667219, 3102831747, 3017270739, 31224013511

Página WEB (www.ebsa.com.co)
Correo electrónico servicioalcliente@ebsa.com.co

ACCIONES ▶ ▶ ESPECÍFICAS DE GESTIÓN

Se han establecido varias acciones a saber;

- ▶ Planes de mantenimiento preventivo de líneas y redes de distribución para el mejoramiento de la calidad del servicio.
- ▶ Programa EBSA MÁS CERCA A SU COMUNIDAD cuyo objetivo fue fortalecer el relacionamiento comunitario a través de talleres lúdico pedagógicos que involucran temas de seguridad eléctrica, Uso Racional de energía, Deberes y derechos de los clientes, cadena productiva de la energía, etc. Se impactaron 20 Juntas de acción Comunal.
- ▶ Encuentro departamental de Técnicos Electricistas denominado “Una Mirada a la labor del Electricista en Boyacá, innovación y agremiación” cuyo objetivo fue la capacitación con tema en RETIE.
- ▶ Programas educativos dirigidos a colegios con temáticas de seguridad y Uso Racional de Energía con presencia en más de 30 instituciones educativas del departamento.



EVALUACIÓN

Mecanismos para monitorear la efectividad del enfoque de gestión

Dentro de las estrategias que se tienen estipuladas para monitorear la efectividad se resaltan.

1. Encuesta de satisfacción

2. Indicadores del Proceso

3. Reportes de PQR al SUI donde se evidencia el cumplimiento de los tiempos de atención normativos.

4. Auditorías del sistema de gestión de calidad

5. Auditoría de la firma auditora externa de la empresa

6. Seguimiento a planes de mejora desde la Oficina de Control de Gestión.

7. Buzón de sugerencias en salas de atención al Cliente y Página WEB

8. Retroalimentación telefónica de atención de eventos por fallas en la prestación del servicio.

9. Implementación del plan estratégico de comunicaciones empresarial



RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL ENFOQUE DE GESTIÓN

1. Encuesta de satisfacción

Tipo: Cuantitativa

Metodología: Encuesta presencial para residencial urbana y de distribución y telefónica por medio de sistema CATI: Computer Aided Telephone Interwing, para Rural y de distribución. Técnica: Muestreo aleatorio simple.

Evaluación de los resultados del ISCAL

Comunicación de resultados a través del informe de gestión de la compañía

2. Indicadores del Proceso

Número de eventos atendidos extemporáneamente (Mas de 15 días): Meta = 0 Resultado = 0

Número de solicitudes de conexión y reconexión atendidos extemporáneamente (7días): Meta = 0 Resultado = 0

3. Seguimiento al plan estratégico de comunicaciones empresarial.

Ajustes realizados como resultado de la evaluación

Se resalta dentro de los ajustes realizados:

Implementación del programa de movilidad para la atención de fallas en la prestación del servicio de energía, a través de tabletas en las cuadrillas de atención de daños comunicadas directamente con la base de datos del sistema de operación y mantenimiento (OMS).

Campaña de seguridad pública denominada “CON LA CORRIENTE NO SE JUEGA” cuyo objetivo fue fortalecer la política de Cero incidentes de alto riesgo, y prevenir a los clientes y comunidad en general del riesgo eléctrico utilizando el plan general de medios.



TEMA
▶ MATERIAL: CALIDAD Y FIABILIDAD DEL SERVICIO



Los principios de la organización están orientados a garantizar la continuidad y confiabilidad del servicio, para impulsar el desarrollo económico de la región y mejorar la calidad de vida de los habitantes del departamento de Boyacá.

IMPACTOS
Y/O CONTRIBUCIONES

Las actividades desarrolladas por la empresa genera una serie de impactos y/ contribuciones hacia los clientes industriales, comerciales y residenciales en toda el área de cobertura de la empresa así:



Impactos y /o contribuciones	Procesos, actividades y/u operaciones que generan los impactos y/o contribuciones
Fallas en la prestación del servicio	Operación-mantenimiento-atención al cliente
Mejoramiento de infraestructura	Expansión-mantenimiento-operación
Ampliación infraestructura	Expansión-operación

¿CÓMO SE GESTIONA?

Se gestiona a través de la Inversión en proyectos de expansión del sistema de transmisión regional y distribución local, planes de mantenimiento predictivo, preventivo en los niveles de tensión 1,2,3 y 4 de la CREG, cuyo propósito es mejorar la calidad en la prestación del servicio para garantizar la satisfacción del cliente y generar rentabilidad a los accionistas.

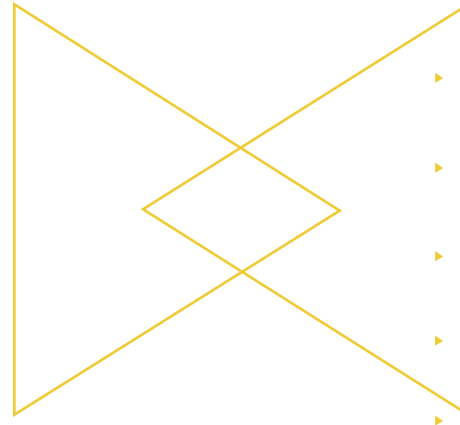
POLÍTICA

En EBSA existe una política de calidad orientada a asegurar la prestación de servicios con calidad que satisfacen las expectativas de las partes interesadas. El objetivo del proceso del mantenimiento del sistema es Mantener disponible el sistema de distribución y transmisión para asegurar la continuidad en la prestación del servicio de energía.

COMPROMISOS

Suministrar los recursos para mantener los indicadores de calidad dentro de los márgenes regulatorios. Es por ello que la empresa toma medidas preventivas y correctivas con el fin de minimizar impactos negativos a las partes interesadas, en tanto que está comprometida con la satisfacción del cliente y el desarrollo sostenible de la región.





METAS Y OBJETIVOS

La meta es ser líder en calidad de servicio y en el desarrollo energético de la región. Nuestro objetivo, mantener disponible el sistema de distribución y transmisión.

Obedece al compromiso de la compañía con los clientes y el objetivo de generar valor a los accionistas, además del cumplimiento regulatorio.

Se resalta que se tiene como visión que en el año 2023 seremos líderes en calidad del servicio y en el desarrollo energético de la región.

RESPONSABLES

La Gerencia de Distribución, que está conformada por la dirección de mantenimiento, operación y expansión.

La Dirección de mantenimiento, encargada de mantener disponible el sistema de distribución y transmisión.

Dirección de Operación, encargada de gestionar la operación del sistema de distribución para asegurar la confiabilidad en la prestación del servicio a los usuarios de EBSA.

Dirección de Expansión, responsable de diseñar y gestionar el plan de expansión para crecer en STN, STR y SDL.

RECURSOS

EBSA cuenta con 544 empleados directos y más de 2000 indirectos. Mediante un centro de control se monitorea en tiempo real la calidad del servicio a través de un sistema SCADA.

ACCIONES ESPECIFICAS DE GESTIÓN

Se han establecido varias acciones a saber:

- ▶ Se han ejecutado y están en proceso la ampliación del STR mediante la construcción de nuevas subestaciones para mejorar la calidad del servicio, la conexión de nuevos puntos al STN, planes de mantenimiento preventivo y predictivo, y despejes forestales
- ▶ Los planes de mantenimiento se ejecutan de acuerdo a un PAM (Plan anual de mantenimiento), de acuerdo a la información de inspecciones al sistema eléctrico suministrada por las zonas.
- ▶ Estas acciones van enfocadas a minimizar las interrupciones de servicio, identificar condiciones de falla y minimizar tiempo para restablecer el servicio.

EVALUACIÓN

Mecanismos para monitorear la efectividad del enfoque de gestión

Dentro de las estrategias que se tienen estipuladas para monitorear la efectividad se resaltan:

Indicadores de seguimiento y análisis, auditorías internas y externas, hallazgos y oportunidades de mejora, revisión por la dirección, planes de mejoramiento, observaciones de auditoría, encuesta de satisfacción del cliente, objetivos estratégicos o perspectivas.

Resultados de la evaluación del enfoque de gestión

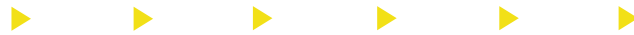
Los resultados se dan a conocer en los encuentros para crecer mediante el análisis de indicadores y se planean las estrategias para el cierre de brechas con actividades puntuales evaluadas en intervalos cortos, medianos y largos.

AJUSTES REALIZADOS COMO RESULTADO DE LA EVALUACIÓN

Incrementar los planes de mantenimiento preventivo y predictivo para minimizar el impacto de las afectaciones



Implementación de sistemas automatizados e integración al sistema de comunicaciones para reducir el tiempo en la reposición del servicio y facilitar el análisis de fallas



Uso de nuevas tecnologías como inspección de líneas eléctricas por medio de drones.





GESTIÓN CON
COMUNIDADES



TEMA
▶ MATERIAL: ACCESO A LA ENERGÍA



El acceso a la energía es fundamental para la población Boyacense, puesto que en el departamento se tienen una cobertura urbana del 100% y en el área rural es del 93%, razón por la cual el 7% restante requiere el acceso con el fin de mejorar las condiciones de vida, puesto que la energía es un elemento central del desarrollo. Sin ella, las comunidades viven en la oscuridad, los servicios esenciales como los establecimientos médicos y educativos apenas pueden funcionar, y las empresas operan bajo graves limitaciones. La energía también hace posibles las inversiones, la innovación y las nuevas industrias que son los motores de la creación de empleo y del crecimiento para economías.

De igual manera en la medida que se aumente la cobertura es posible incrementar las ventas de energía y activos eléctricos generando valor para la compañía.

IMPACTOS Y/O CONTRIBUCIONES

Las actividades desarrolladas por la empresa y terceros genera una serie de impactos y/ contribuciones en toda el área de cobertura de la empresa así:

Impactos y/o contribuciones	Procesos, actividades y/u operaciones que generan los impactos y/o contribuciones	Grupos de interés beneficiados o afectados
Desarrollo de Economía local	Construcción de redes y subestaciones para incrementar la capacidad del sistema	Población general, empresarios, proveedores de equipos y herramientas, contratistas, organismos públicos
Generación de Empleo	Contratación de mano de obra local	Contratistas y población en general, proveedores de servicios, telecomunicaciones, alimentos, bebidas, hospedaje
Mejora de Infraestructura de Servicios	Expansión, operación y mantenimiento de la red eléctrica	Turismo, comunidad en general, entes oficiales y gubernamentales, escuelas, universidades, industrias, salud.
Sostenibilidad Económica	Remuneración de la infraestructura eléctrica	Trabajadores, accionistas, contratistas.
Mejora de condiciones de Vida	Calidad del servicio, acceso a telecomunicaciones, acceso a energía, acceso agua potable	Población en general
Fomento de salud	Programas de salud en trabajadores, centros de salud rural con energía (equipos y refrigeradores para medicinas)	Trabajadores, accionistas, contratistas.
Fomento de Seguridad	Programas de seguridad en el trabajo de trabajadores, mejora seguridad pública en zonas oscuras	Trabajadores, accionistas, contratistas, proveedores de servicios
Fomento de educación	Acceso a tecnología, equipos de cómputo en zonas rurales, donaciones a escuelas, transferencia de conocimiento	Trabajadores, escuelas, universidades, comunidad
Transferencia tecnológica	Desarrollo de tecnología para expansión, operación y mantenimiento del sistema eléctrico, capacitaciones de equipos, colaboración con universidades	Trabajadores, accionistas, contratistas, proveedores de servicios, universidades
Fomento de seguridad Ambiental	Mejores prácticas ambientales, manejo de residuos, control de especies y reforestación.	Trabajadores, accionistas, contratistas, proveedores de servicios,

¿CÓMO SE GESTIONA?

Se gestiona a través del aseguramiento de los recursos humanos, económicos, financieros con el fin de realizar la expansión de la infraestructura eléctrica en términos de seguridad, calidad y eficiencia, con el propósito de generar valor a la compañía, incrementando la base de activos con el fin de mejorar la calidad y cobertura del servicio de energía eléctrica.

POLÍTICA

En EBSA existe una política de calidad orientada a asegurar la prestación de servicios con calidad que satisfacen las expectativas de las partes interesadas.

COMPROMISOS

Actuar equilibradamente en el desarrollo de la gestión en la expansión de la infraestructura, seguridad y salud en el trabajo, la gestión en bienestar social y la gestión ambiental.

METAS Y OBJETIVOS

Ampliación de la conexión al Sistema de Transmisión Nacional STN y expansión de los Sistemas de Transmisión Regional y Local STR – SDL, para lo cual se adelanta una inversión histórica para garantizar la disponibilidad del servicio en los diferentes sectores económicos del departamento y a nuestros clientes industriales, comerciales, oficiales y residenciales.

RESPONSABLES

Dirección Expansión del Sistema, Dirección de Mantenimiento, Dirección de Operación, Dirección de Proyectos del STR, Gerencia Distribución, Gerencia General, Planeación y Regulación.

RECURSOS

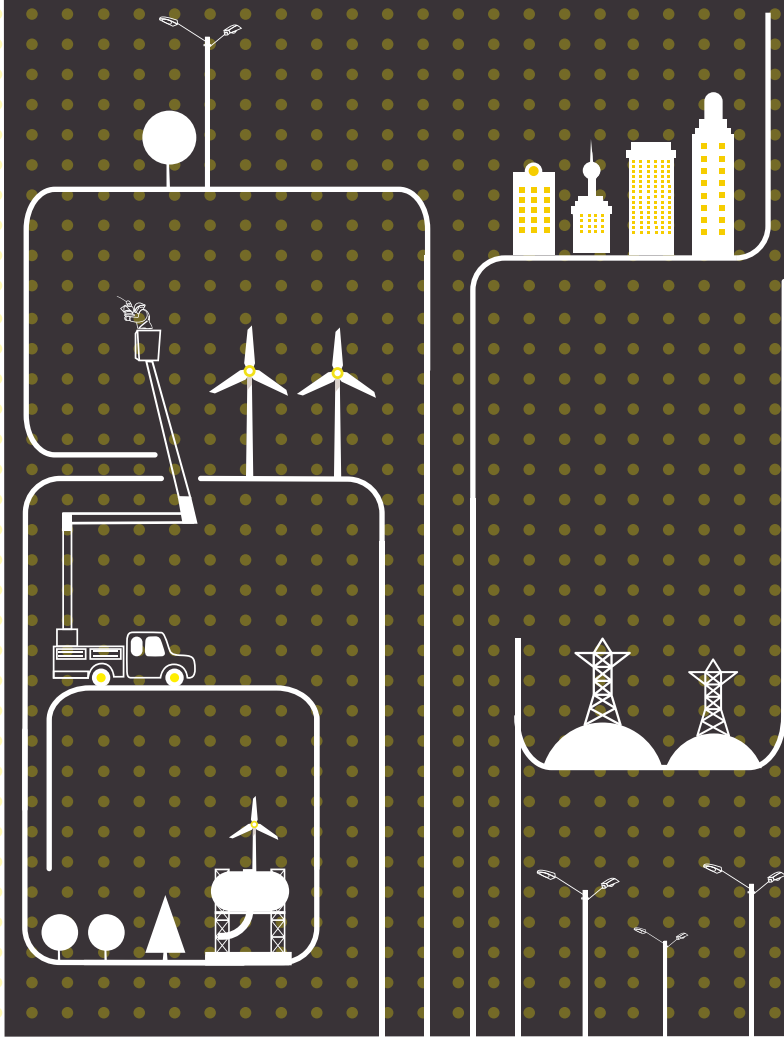
Las inversiones de capital en infraestructura alcanzaron la cifra de COP\$ 65.082 millones en 2017

ACCIONES ▶ ▶ ESPECIFICAS DE GESTIÓN

Se han establecido varias acciones a saber:

- ▶ **Proyectos de ampliación de la conexión al Sistema de Transmisión Nacional STN y expansión de los Sistemas de Transmisión Regional y Local STR – SDL, aumento de la infraestructura en 240 Kilómetros adicionales de 115 KV para el fortalecimiento del sistema eléctrico y dar impulso a las expectativas de crecimiento económico en Boyacá.**
- ▶ **Ampliación de cobertura del servicio en el sector rural, mediante la construcción de infraestructura eléctrica que permitirá atender las necesidades de las familias beneficiadas a través del fondo de financiación FAER.**
- ▶ **En el sector urbano adelantamos inversiones importantes con el fin de brindar la disponibilidad y garantizar la seguridad y la calidad del servicio a nuevos clientes residenciales y comerciales principalmente en las ciudades de Tunja, Duitama y Sogamoso. Se construyeron y se repotenciaron 65 kilómetros de red de media tensión, 105 kilómetros de baja tensión y 123 nuevos centros de carga; para la incorporación de 3.360 nuevos clientes.**

EBSA + EBSA

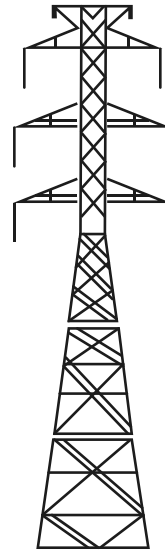


EVALUACIÓN

Mecanismos para monitorear la efectividad del enfoque de gestión

Dentro de las estrategias que se tienen estipuladas para monitorear la efectividad se resaltan.

- ▶ Auditorías internas
- ▶ Sistemas de medición
- ▶ Retroalimentación de los grupos de interés
- ▶ Mecanismos de quejas y sugerencias



1. Negociación Predial.
2. Restricción por paso de materiales y personal de obra, debido principalmente a que los propietarios de terrenos aledaños a los predios ya negociados por EBSA, no permiten el tránsito de personas y materiales para acceder a los sitios de trabajo que ya cuentan con autorización para la ejecución de las actividades.
3. Ausencia de coordinación en las instituciones: La capacidad de las instituciones gubernamentales y territoriales encargadas de gestionar decisiones, conceptos, aprobaciones y trámites es muy lenta, lo cual genera postergar las actividades de los proyectos, generando problemas en los cronogramas de inicio y/o ejecución de los mismos.

Ajustes realizados como resultado de la evaluación

1. Mejorar el proceso de certificación en RETIE para las obras de EBSA, con el fin de garantizar mayor oportunidad en los procesos de liquidación.
2. Establecer procedimiento a seguir para tramites de legalización de servidumbres
3. Mejora en procesos de trámite de permisos ambientales para el desarrollo de los proyectos de expansión
4. Mejorar los canales de comunicación con los entes territoriales y gubernamentales con el fin de agilizar y tramitar los permisos

Resultados de la evaluación del enfoque de gestión

La ejecución presupuestal obtenida fue del 68%, los factores que afectaron el no cumplimiento de la meta corresponde a:

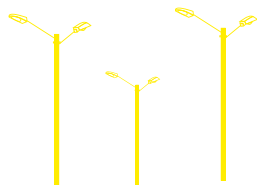


TEMA MATERIAL: EDUCACIÓN, DESARROLLO Y PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD



Dentro de la Misión y el Plan Estratégico de la Organización, se contempla el desarrollo de actividades sociales que beneficien a las partes interesadas (entre las que se cuentan la comunidad y usuarios del servicio de energía), dando relevancia al tema de su educación, desarrollo y participación en los procesos desarrollados por la Empresa, enmarcado en los objetivos estratégicos en la perspectiva de responsabilidad social empresarial, para fortalecer la sostenibilidad desde la gestión social.

EBSA mediante la gestión estratégica planifica el desarrollo sostenible de la compañía orientado a crear valor económico, medioambiental y social a corto, mediano y largo plazo, contribuyendo de esa forma al desarrollo, progreso y bienestar de sus partes interesadas.



CONTRIBUCIÓN: PROGRAMA DE FORMACIÓN INTEGRAL DE LÍDERES
 En el 2017, el programa se desarrolló en las 8 ocho zonas de influencia de EBSA, impactando 32 municipios del departamento, así:

Zona Puerto Boyacá: 1 municipio: Puerto Boyacá; 23 talleres con 509 asistentes

Zona Occidente: 7 municipios: Buenavista, Chiquinquirá, La Victoria, Muzo, Quípama San Pablo de Borbur y Tununguá; 37 talleres con 1.138 asistentes

Zona Ricaurte: 3 municipios: Chitaraque, Santana y Togüí; 42 talleres con 1.110 asistentes.

Zona Centro: 9 municipios: Campohermoso, Miraflores, Rondón, Sáchica, Samacá, Santa Sofía, Sotaquirá, Tunja, Villa de Leyva; 45 talleres con 914 asistentes.

Zona Oriente: 5 municipios: Garagoa, Guateque, Guayatá, La Capilla, Tenza; 3 talleres con 104 asistentes.

Zona Tundama: 2 municipios: Cerinza y Duitama; 12 talleres con 254 asistentes

Zona Sugamuxi: 4 municipios: Corrales, Floresta, Mongua, Nobsa; 12 talleres con 207 asistentes.

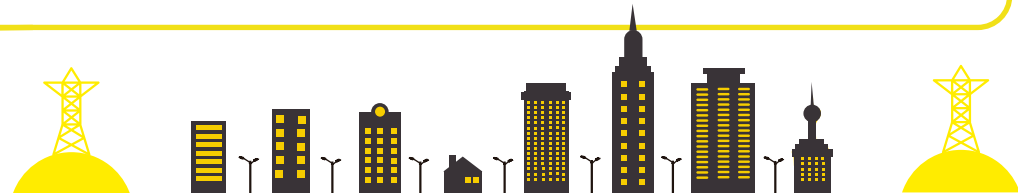
Zona Norte: 1 municipio: Susacón; 6 talleres con 117 asistentes.

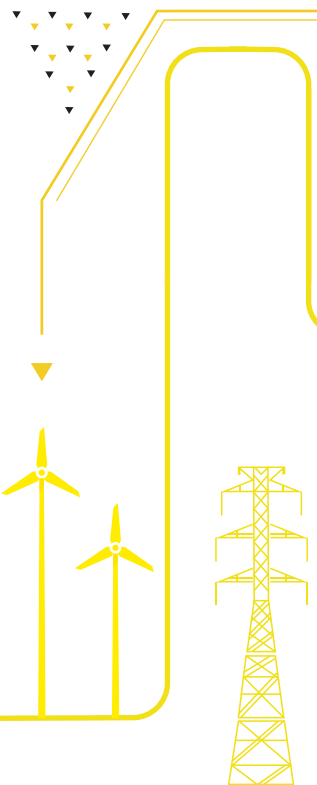
Líderes comunitarios del departamento, entre los que se cuentan madres comunitarias adscritas a programas gubernamentales, docentes y padres beneficiarios de programas del ICBF, miembros del INPEC, funcionarios EPS, y entidades religiosas, entre otros.

Proveedores de servicio del Programa empresarial de recuperación de pérdidas de energía

IMPACTOS Y/O CONTRIBUCIONES

Las actividades desarrolladas por la empresa y terceros genera una serie de impactos y/ contribuciones en toda el área de cobertura de la empresa así



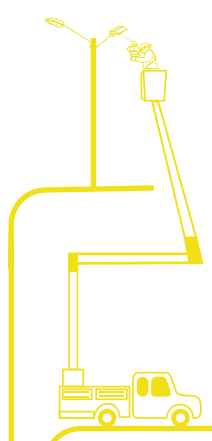


CONTRIBUCIÓN: Capacitar a estudiantes de media vocacional pertenecientes a colegios públicos en temas referentes a la energía eléctrica y el cuidado y protección del medio ambiente, entrenando sus habilidades de socialización, y generando un producto favorable para la comunidad educativa en la que se desarrolla el programa.

Servicio Social Estudiantil - Guardianes de la Energía

Para el año 2017, el programa de Servicio Social Estudiantil se desarrolló en 4 Instituciones Educativas, pertenecientes a los municipios de Puerto Boyacá, Quípama, Villa de Leyva y Tasco.

Estudiantes de bachillerato pertenecientes a los grados 9°, 10° y 11° de las Instituciones Educativas El Prado del municipio de Puerto Boyacá, Nuestra Señora de La Paz del municipio de Quípama, Antonio Nariño del municipio de Villa de Leyva, y Jorge Guillermo Mojica Márquez, del municipio de Tasco.



Contribución: Sensibilizar a la población trabajadora del departamento en cuanto al uso racional, seguro y legal del servicio de energía, ofreciendo una jornada de esparcimiento y aprendizaje para los asistentes.

Jornada Lúdica de Socialización con Empresas

En el 2017 se desarrollaron diferentes jornadas con empresas de las siguientes zonas y municipios:

Zona Puerto Boyacá: 25 organizaciones con 384 asistentes en este municipio

Zona Occidente: 11 organizaciones con 313 asistentes en los municipios de Chiquinquirá, Muzo y Otanche.

Zona Ricaurte: 3 organizaciones con 55 asistentes en el municipio de Moniquirá

Zona Centro: 9 Organizaciones con 158 asistentes en los municipios de Sáchica, Samacá y Tunja.

Zona Oriente: 4 organizaciones con 46 asistentes en los municipios de Garagoa, Guateque y Tenza.

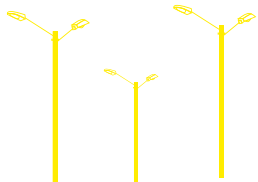
Zona Tundama: 3 Organizaciones con 36 asistentes en los municipios de Duitama, Paz de Río y Santa Rosa.

Zona Sugamuxi: 12 organizaciones con 187 asistentes en los municipios de Cuitiva, Mongua, Monguít, Morcá, Pesca y Sogamoso.

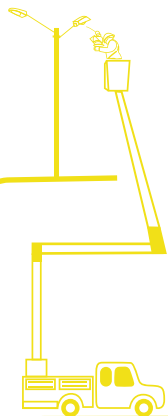
Zona Norte: 10 organizaciones con 180 asistentes en los municipios de Boavita, Soatá y Tipacoque.

Funcionarios de 77 pequeñas y medianas empresas e instituciones con sede en el departamento de Boyacá.





CONTRIBUCIÓN: Generar un acercamiento a la comunidad usuaria del servicio de energía en el departamento de Boyacá, con el fin de establecer canales de comunicación directa con los clientes, y sensibilizar a los asistentes en cuanto al uso legal, seguro y eficiente de la energía eléctrica.



Conexión Social

El programa impactó directamente en 38 municipios del departamento, así:

Zona Puerto Boyacá: 28 reuniones en el municipio con 463 asistentes.

Zona Occidente: 3 reuniones en los municipios de Chiquinquirá y Tunugá con 111 asistentes

Zona Ricaurte: 14 reuniones en los municipios de Arcabuco, Chitaraque y Togüí con 537 asistentes

Zona Centro: 19 reuniones en los municipios de Cómbita, Miraflores, Ramiriquí, Sotaquirá, Villa de Leyva con 339 asistentes.

Zona Oriente: 13 reuniones en los municipios de Almeida, Guateque, Guayatá, La Capilla, Pachavita, Somondoco y Sutatenza, con 334 asistentes.

Zona Tundama: 16 reuniones en los municipios de Duitama, Jericó, Paipa, Paz de Río, Santa Rosa, Socha y Tibasosa, con 404 asistentes.

Zona Sugamuxi: 12 reuniones en los municipios de Aquitania, Floresta, Mongüí, Nobsa, Sogamoso, Tasco, y Tota, con 287 asistentes.

Zona Norte: 14 reuniones en los municipios de Chita, Covarachía, Guacamayas, San Mateo, Soatá y Tipacoque, con 317 asistentes.

Comunidad urbana y rural habitante de los diferentes municipios en mención

Proveedores de servicio PERPE





CONTRIBUCIÓN: FORTALECER COMPETENCIAS TÉCNICAS Y SOCIALES

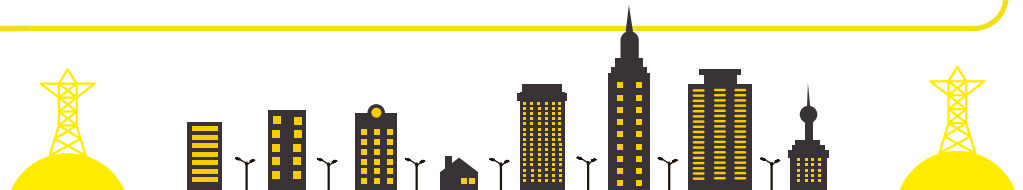
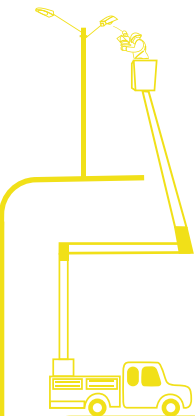
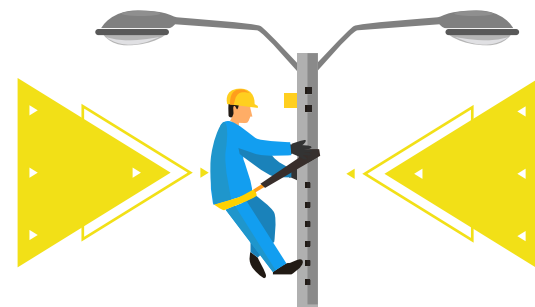
En el marco del VII encuentro nacional y XI departamental de docentes del sector eléctrico, con el objeto brindar un espacio a todos aquellos actores del tema energético del departamento y del país, para intercambiar experiencias en el tema del ahorro de energía eléctrica, específicamente en desarrollos tecnológicos en pro de la eficiencia, las políticas gubernamentales y la normatividad, la seguridad y aquellos elementos que contribuyen a fortalecer aún más el quehacer docente. Se contó con la participación de más de 130 docentes de electricidad a nivel nacional

CONTRIBUCIÓN: ESTIMULAR EL ESFUERZO DEL ESTUDIANTE BOYACENSE

Se llevó a cabo la X ceremonia de exaltación y entrega de estímulos tecnológicos (computadores portátiles de última tecnología), a los doce estudiantes que presentaron los mejores resultados ICFES del departamento, según distribución geográfica de la empresa.

CONTRIBUCIÓN: FACILITAR LA OPORTUNIDAD DE EMPLEO A PERSONAL CAPACITADO

Los 21 graduandos del programa técnico en electricidad liderado y patrocinado por la empresa Técnico en electricidad, recibieron como obsequio de parte de la EBSA el pago de la tarjeta profesional emanado por le CONTE, para iniciar su vida laboral.



CONTRIBUCIÓN : PROPENDER POR EL BIENESTAR BIOPSIICOSOCIAL DE LA COMUNIDAD

A través del programa “EBSA es escuela” se desarrolla bajo los parámetros del enfoque biopsicosocial en el cual trabaja en tres esferas: biológica, psicológica y social, todas ellas enmarcadas en un determinado contexto social, económico y político, dirigido a 400 personas de la comunidad educativa de la Institución técnico-agrícola de Paipa.

¿CÓMO SE GESTIONA?

Una vez establecidos los lineamientos para la ejecución de los programas a desarrollar, se generan los protocolos de aplicación de las sesiones de capacitación, ceremonias de exaltación y suministro de los diferentes requerimientos; gestionando los recursos necesarios para su desarrollo y definiendo las poblaciones a intervenir. Mediante contacto previo con los líderes y/o actores clave de las partes interesadas, los profesionales encargados, define las fechas y lugares de las reuniones, así como el mejor medio para la convocatoria, procediendo a desarrollar las acciones definidas.

Se realiza con el propósito de Fortalecer las competencias técnicas y sociales de las partes interesadas a la vez que propende por el bienestar de éstas.

De otra parte, contar con usuarios del servicio capacitados y conocedores de la información relevante para la Organización en materia de programas, trámites, procedimientos y políticas de la Compañía que sean de interés para nuestros clientes, a fin de que se conviertan en gestores y aliados de EBSA en el desarrollo de procesos tendientes a generar buenas relaciones Cliente-Empresa, en pro de una mejor prestación del servicio.



POLÍTICA

Compromiso social: En EBSA ESP, la Responsabilidad Social Empresarial está fundamentada en un conjunto de principios, valores y prácticas orientadas a los grupos de interés, como parte de una gestión organizacional integral. La empresa contribuye positivamente con el desarrollo económico, ambiental, social y ético en la región y el país, como estrategia de sostenibilidad, competitividad, mejoramiento continuo y servicio frente a sus grupos de interés. El compromiso social se refleja en cada una de las acciones que le permiten a la empresa ratificar la visión, la misión y la política del SIG, con base en sus valores corporativos.

El compromiso social cubre todas las partes interesadas: comunidad, empleados, proveedores de servicios, accionistas, gobierno, clientes.

COMPROMISOS

- ▶ Continuar desarrollando programas que fortalezcan la sostenibilidad desde la gestión social como lo estipula el plan estratégico 2018-2023
- ▶ Continuar con el desarrollo de acciones tendientes a la formación y crecimiento de nuestros clientes, en pro del alcance de una cultura de legalidad y buen uso del servicio de energía.

METAS Y OBJETIVOS

Dentro de las Estrategias Corporativas establecidas por EBSA en su Sistema de Gestión de Calidad, se contempla el fortalecimiento de la sostenibilidad desde la gestión social como parte de sus objetivos de responsabilidad social.

RESPONSABILIDADES

Toda la empresa es responsable de desarrollar acciones tendientes al cumplimiento de las metas propuestas, se resalta la participación de la Dirección de Gestión Social y la Dirección de Control de Pérdidas de Energía.

RECURSOS

Una parte de los recursos económicos empleados para estas actividades en el periodo reportado fueron de \$457.669.286; estos contemplan el suministro de 10 Profesionales del área social, que desarrollan sus actividades a través de las firmas proveedoras de servicios que atienden cada una de las zonas de EBSA, recursos ofimáticos para el desarrollo de sus labores, así como los medios de transporte necesarios para su desplazamiento. Adicionalmente, en las reuniones realizadas con comunidad se hace entrega de un refrigerio para cada asistente, así como de material P.O.P. con la marca EBSA.

La otra parte de los recursos se desglosa así: Para el encuentro de docentes en alianza con la UPTC la EBSA aportó \$ 15.000.000 y un profesional.

Para el premio iluminamos EBSA aportó \$ 48.700.000 y dos profesionales competentes

Para EBSA es escuela se hizo una inversión de \$ 40.000.000 y un profesional; y para el suministro de tarjetas profesionales se hizo una inversión de \$ 9.811.000

ACCIONES ▶ ▶ ESPECIFICAS DE GESTIÓN

Las actividades de educación, capacitación y participación comunitaria, se desarrollan a través de 4 programas a saber:

- **Programa de Formación Integral de Líderes:** Su objetivo es capacitar a los líderes comunitarios del departamento en temáticas referentes al servicio de energía, sensibilizándolos hacia el uso legal y racional de la misma, entrenando a la vez sus habilidades sociales, con el fin de favorecer su papel dentro de las comunidades y empoderarlos para el desarrollo de trámites relacionados con la Empresa de Energía.
- **Servicio Social Estudiantil - Guardianes de la Energía:** Su objetivo es capacitar a estudiantes de media vocacional pertenecientes a colegios públicos, en temas referentes a la energía eléctrica y el cuidado y protección del medio ambiente, entrenando sus habilidades de socialización, y generando un producto favorable para la comunidad educativa en la que se desarrolla el programa.
- **Jornada Lúdica de Socialización con Empresas:** Su objetivo es sensibilizar a la población trabajadora del departamento en cuanto al uso racional, seguro y legal del servicio de energía, ofreciendo una jornada de esparcimiento y aprendizaje para los asistentes.

- **Conexión Social:** Su objetivo es generar un acercamiento a la comunidad usuaria del servicio de energía en el departamento de Boyacá, con el fin de establecer canales de comunicación directa con los clientes, y sensibilizar a los asistentes en cuanto al uso legal, seguro y eficiente de la energía eléctrica.
- **Encuentro nacional y departamental de docentes del sector eléctrico:** brindar un espacio a todos aquellos actores del tema energético del departamento y del país, para intercambiar experiencias en el tema del ahorro de energía eléctrica, específicamente en desarrollos tecnológicos en pro de la eficiencia, las políticas gubernamentales y la normatividad, sin dejar de lado los aspectos relacionados con la seguridad y aquellos elementos que contribuyen a fortalecer aún más el quehacer docente.
- **Premio iluminamos:** exaltación y entrega de estímulos tecnológicos (computadores portátiles de última tecnología), a los doce estudiantes que presentaron los mejores resultados ICFES del departamento, según distribución geográfica de la empresa.
- **“EBSA es escuela”:** generar un impacto social positivo en la comunidad educativa de Paipa a través de intervenciones a nivel familiar, individual, grupal y acompañamiento al grupo de docentes para cambiar paradigmas educativos que conduzcan a un trabajo más creativo y productivo.



EVALUACIÓN

Mecanismos para monitorear la efectividad del enfoque de gestión

DENTRO DE LAS ESTRATEGIAS QUE SE TIENEN ESTIPULADAS PARA MONITOREAR LA EFECTIVIDAD SE RESALTAN.

1. Auditorías internas
2. Retroalimentación de las partes interesadas a través de conversatorios
3. Revisión del informe por Pacto Global Colombia
4. Las acciones desarrolladas dentro de este enfoque, cuentan con un mecanismo de seguimiento y control permanente a cargo de una interventoría especializada en el área social, que vela por la correcta y oportuna ejecución de las actividades planteadas en cada programa, y verifica el cumplimiento de las metas mensualmente establecidas en cada uno de los contratos en los que se enmarcan estas acciones.

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL ENFOQUE DE GESTIÓN.

Se logró desarrollar los diferentes programas, sin embargo se presentaron algunas dificultades a saber:

Durante el 2017, se dio cumplimiento en un 98% a las actividades proyectadas, no alcanzando el 100% debido a la ausencia del personal del área en una de las zonas de influencia de los contratos, lo que dificultó la normal ejecución de las acciones durante 2 meses de labores.

De otra parte para el desarrollo del encuentro de docentes se dificultó coordinar las fechas del evento, por los paros de docentes. Para el premio iluminamos se demoró demasiado la entrega de la información por parte del ICFES

AJUSTES REALIZADOS COMO RESULTADO DE LA EVALUACIÓN

- Se tiene planteado realizar diálogos con las parte interesadas para definir mecanismos que tenga un impacto en cada parte interesada.
- Como ajustes al enfoque se espera incluir el trabajo con población infantil, dentro de un nuevo programa de capacitación.



PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL



PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL

Principio 1:

Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Principio 2:

Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.

Principio 3:

Las empresas deben respetar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 5:

Las Empresas deben apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil.

EN NUESTRO TRABAJO

EBSA a través del programa "EBSA MÁS CERCA A SU COMUNIDAD" cuyo objetivo es fortalecer el relacionamiento comunitario a través de talleres lúdico pedagógicos que involucran temas de seguridad eléctrica.

Todos los aspectos que evalúa y desarrolla EBSA a partir de su gestión se ligan a la preocupación de la compañía por el trato dado desde los derechos humanos y la promoción de los mismos.

EBSA respeta el derecho de asociación entre trabajadores y cumple los compromisos adquiridos con el sindicato SINTRAELECOL para el total de trabajadores hasta el tercer nivel de la compañía. La compañía, mantiene un diálogo constante con el fin de conservar la armonía laboral, mejorar el clima organizacional y garantizar resultados exitosos. Así mismo, EBSA reconoce y legitima al sindicato SINTRAELECOL como un espacio de cumplimiento para con los trabajadores.

EBSA incluye en todos sus contratos y convenios cláusulas que garantizan el cumplimiento regulatorio laboral respecto al trabajo infantil.

VER PÁG

86

50

35

PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL



PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL

Principio 6:
Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

Principio 7:
Las Empresas deberán apoyar un enfoque de precaución respecto a los desafíos del medio ambiente.

Principio 8:
Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

EN NUESTRO TRABAJO

EBSA dentro de sus valores corporativos reconoce y aprecia el valor de las personas, la comunidad y el medio ambiente, promoviendo en todas las relaciones nuestra más alta consideración y cuidado sin exclusiones ni discriminaciones.

EBSA ESP ha implementado una política de gestión integral que guía sus acciones y le ayuda a cumplir con los compromisos adquiridos en cuanto a la gestión de la salud y seguridad en el trabajo, el cuidado y protección del medio ambiente y la calidad del servicio.

La Gestión de la cultura ambiental permitirá priorizar el cuidado del medio ambiente en el desarrollo de las actividades que realiza EBSA mediante el uso eficiente de los recursos, el establecimiento e implementación de acciones de prevención, mitigación, corrección y compensación de los impactos ambientales generados.

Capacitar a estudiantes de media vocacional pertenecientes a colegios públicos en temas referentes a la energía eléctrica y el cuidado y protección del medio ambiente, entrenando sus habilidades de socialización, y generando un producto favorable para la comunidad educativa en la que se desarrolla el programa.

EBSA lidera un programa de integración que busca multiplicar en ellos las mejores prácticas que realiza la empresa respecto de la calidad, la salud ocupacional, la seguridad industrial, la responsabilidad social y el respeto al medio ambiente.

Con el fin de impactar de manera directa sobre la región, la empresa ha diseñado una serie de programas que buscan fortalecer las relaciones con los clientes, la comunidad y mostrar de manera directa su compromiso con el medio ambiente.

Así mismo se diseña e implementan programas, proyectos, medidas o acciones de manejo requeridas para potencializar los impactos ambientales positivos, y prevenir, mitigar, corregir o compensar los impactos negativos que se puedan llegar a generar por la ejecución de las actividades desarrolladas.

VER PÁG

11

19

57

102

48

51

62

PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL



PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL

EN NUESTRO TRABAJO

VER PÁG

Principio 9:

Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Implementar y mejorar continuamente un sistema de gestión ambiental tendiente a la prevención y la mitigación de los impactos ambientales negativos que se generen por las actividades de la empresa.

62

Principio 10:

Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno

La empresa tiene implementadas las siguientes instancias: (i) Comité de Ética, en donde se tratan los temas relacionados con conductas antiéticas, (ii) una línea Ética administrada por un tercero a través de la cual se reciben quejas y denuncias relacionados con las conductas antiéticas. Ahora bien, además tiene implementado un Programa de Transparencia y Ética Empresarial, un Código de Ética, procedimientos internos disciplinarios, Reglamento Interno de Trabajo.

29

El tema de Ética y Anticorrupción, se monitorea mediante: Auditorías internas de Casa Matriz y de la Organización, Indicadores de Gestión, Evaluación de la Acción Colectiva del Sector Eléctrico.

32

EBSA desarrolla buenas prácticas de Competencia y Anticorrupción e implementa un programa integral anticorrupción.

34

ODS



ODS

META

EN NUESTRO TRABAJO

VER PÁG



Este ODS en su meta 3.5 plantea prevención del consumo de alcohol y sustancias psicoactivas

Este ODS en su meta 3.6 donde se habla de la necesidad de reducir el número de muertes y lesiones causadas por accidentes de tránsito

Así mismo, la empresa lidera un programa de integración que busca multiplicar en ellos las mejores prácticas que realiza la empresa respecto de la calidad, la salud ocupacional, la seguridad industrial, la responsabilidad social y el respeto al medio ambiente.

La empresa demuestra su responsabilidad social apoyando los diferentes programas de salud y deportes dentro de la comunidad,

EBSA ESP ha implementado una política de gestión integral que guía sus acciones y le ayuda a cumplir con los compromisos adquiridos en cuanto a la gestión de la salud y seguridad en el trabajo,

48

51

19 - 43



Este ODS en su meta 4.3 plantea el acceso igualitario a la educación, sea técnica o profesional

Servicio Social Estudiantil - Guardianes de la Energía:

Su objetivo es capacitar a estudiantes de media vocacional pertenecientes a colegios públicos, en temas referentes a la energía eléctrica y el cuidado y protección del medio ambiente, entrenando sus habilidades de socialización, y generando un producto favorable para la comunidad educativa en la que se desarrolla el programa.

107



Este ODS en su meta 6.3 se plantea mejorar la calidad del agua, mediante un seguimiento y la reducción de los efluentes y las aguas no tratadas.

Diseño para el suministro planta de tratamiento de agua potable

60

ODS



ODS

META

EN NUESTRO TRABAJO

VER PÁG



La gestión realizada por EBSA va de la mano con la consecución de este ODS por la misión de la compañía

Este ODS dentro de su meta 7.1 contempla el acceso universal a servicios energéticos

Expansión-operación

38

90 - 91 - 96 - 99



Este ODS dentro de su meta 8.7 contempla la erradicación del trabajo infantil y el trabajo forzado.

Este ODS en su meta 8.8 plantea la protección de los derechos laborales y promueve un entorno de trabajo seguro.

EBSA incluye en todos sus contratos y convenios cláusulas que garantizan el cumplimiento regulatorio laboral respecto del trabajo infantil y la corrupción.

Lograr cero incidentes de alto riesgo y prevenir enfermedades laborales, aplicable a trabajadores propios, contratados, en misión y la comunidad en general.

Se han establecido reuniones de seguridad y ambiente mensuales, observaciones de trabajo seguro y seguimiento al cumplimiento de los sistemas de gestión de los proveedores, que obedecen a la atención puntual del tema, impactando directamente en el fortalecimiento de la cultura de seguridad y ambiente en los proveedores de servicios.

35

78

54

ODS



ODS

META

EN NUESTRO TRABAJO

VER PÁG



Este ODS en su meta 10.4 plantea adoptar políticas fiscales, salariales y de protección social, para lograr progresivamente una mayor igualdad.

De otra parte procurar la calidad y la respuesta real de los programas, los servicios sociales que prestan los organismos especializados de protección y previsión social a los funcionarios y sus familias, propendiendo por el acceso efectivo a ellos y por el cumplimiento de las normas, los procedimientos relativos a la seguridad social.

73



Este ODS en su meta 10.4 plantea adoptar políticas fiscales, salariales y de protección social, para lograr progresivamente una mayor igualdad.

Este ODS en su meta 12.2 promueve la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales.

Este ODS en su meta 12.8 donde se plantea que las personas tengan conocimiento sobre prácticas sostenibles y amigables con el medio ambiente.

De otra parte procurar la calidad y la respuesta real de los programas, los servicios sociales que prestan los organismos especializados de protección y previsión social a los funcionarios y sus familias, propendiendo por el acceso efectivo a ellos y por el cumplimiento de las normas, los procedimientos relativos a la seguridad social.

Actividades relacionadas con cambio y mantenimiento de transformadores.

Las actividades de educación, capacitación y participación comunitaria.

57

58

107

ODS



ODS

META

EN NUESTRO TRABAJO

VER PÁG



Este ODS en su meta 16.5 plantea erradicar el soborno y toda forma de corrupción

Es política de EBSA que todas sus actividades se realicen con los más altos estándares de honestidad e integridad, cumpliendo con todos los requisitos, procedimientos legales y reglamentarios, políticas y directivas que se impartan.

En 2013 la empresa creó el Comité de Ética integrado por los miembros de la Junta Directiva. Este Comité se reúne de manera periódica y hace seguimiento a cada uno de los casos reportados en la línea ética, cuya función primordial es supervisar y ofrecer orientación sobre la aplicación del programa ABC (Anticorrupción y Anti-Soborno), e incluye la revisión de los incidentes y las investigaciones que se reporten.

28 - 29 - 31

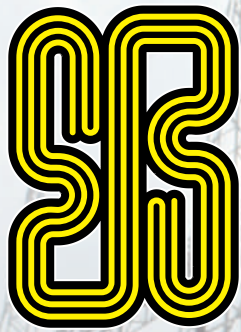
33

EBSA + EBSA + EBSA + EBSA

EBSA + EBSA + EBSA + EBSA

EBSA + EBSA + EBSA

EBSA + EBSA + EBSA



EEB

Empresa de Energía
de Boyacá S.A. E.S.P.

Pura Energía Boyacense

