



REPORTE DE  
SOSTENIBILIDAD  
⚡ 2019



# CONTENIDO

**01** Pág 01  
**MENSAJE DEL GERENTE GENERAL**

---

**02** Pág 03  
**ACERCA DE EBSA**

---

**03** Pág 08  
**NUESTRO ENFOQUE HACIA LA SOSTENIBILIDAD**

---

**04** Pág 12  
**EL MOTOR DE EBSA**

- ▶ Nuestro equipo
- ▶ Bienestar social
- ▶ Por una operación segura

**05** Pág 27  
**RELACIONAMIENTO CON CLIENTES**

---

- ▶ Planes de inversión
- ▶ Excelencia en el servicio
- ▶ Continuidad y calidad en el servicio

**06** Pág 37  
**CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO DE NUESTRAS COMUNIDADES**

---

**07** Pág 43  
**DESEMPEÑO FINANCIERO Y ECONÓMICO**

---

# 01



## MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

Dentro de los principios de la Empresa de Energía de Boyacá está el integrar la sostenibilidad en la visión estratégica, esto fortaleció las herramientas requeridas para responder a las tendencias y desafíos en la calidad del servicio, el cumplimiento de la regulación y la satisfacción de los usuarios.

Tenemos claridad que la innovación y la mejora continua, se logran a través de la disciplina y el esfuerzo conjunto y colaborativo con todos nuestros grupos de interés. Así mismo, nuestros indicadores de gestión son más exigentes y con ello, nuestra forma de trabajo ha tenido una transformación histórica.

Desde el año 2015, las Naciones Unidas (ONU) aprobaron los nuevos Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) al 2030, una responsabilidad que asumimos propiciando en nuestro entorno el desarrollo de los siguiente objetivos: El acceso a la energía y el cambio climático, la producción y consumo responsable, el trabajo decente y crecimiento económico, la igualdad de género, la paz, la justicia y el cuidado de los ecosistemas terrestres. Por otro lado, nos adherimos a la Red del Pacto Global de las Naciones Unidas en Colombia, al que hoy seguimos reafirmando nuestro compromiso con el cumplimiento de sus 10 principios.

Apuntándole a la contribución de los ODS y en línea con los cambios regulatorios, el desafío se incrementa en el desarrollo de energías renovables que aseguren la eficiencia y calidad del servicio para nuestra sociedad boyacense.

Esta visión de sostenibilidad nos llevó a tener una estructura organizacional más sólida, en continuo aprendizaje, implementando nuevas tecnologías, impulsando el compromiso por el cuidado de nuestros trabajadores y proveedores de servicios, para dar cumplimiento a nuestra política de “Cero incidentes de alto riesgo” y a una prestación del servicio con calidad a más de 490.000 clientes.

Seguiremos trabajando junto con nuestros colaboradores, clientes, proveedores de servicios y todas las partes interesadas, en el desarrollo de la sostenibilidad como competencia del negocio. El trabajo es permanente para el logro de los objetivos trazados frente al impacto ambiental de nuestra operación, la promoción del desarrollo social y económico de nuestro departamento, siempre articulados con los valores, visión y objetivos estratégicos de nuestra prospera EBSA.

**Roosevelt Mesa Martínez**  
Gerente General

# PRESENTACIÓN DEL INFORME

---

En la Empresa de Energía de Boyacá S.A. ESP (EBSA ESP) estamos orgullosos de presentar nuestro onceavo informe de sostenibilidad, correspondiente al periodo entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2019, continuando con el compromiso de rendición de cuentas anual que hemos adoptado frente a nuestros grupos de interés. El informe refleja los avances de la Compañía en materia de sostenibilidad de cara a los compromisos adquiridos con nuestras partes interesadas, y que al tiempo dan respuesta al cumplimiento de los objetivos trazados en las seis perspectivas del plan estratégico organizacional y a la gestión de los temas materiales identificados.

Para el reporte de los temas materiales se tuvo en cuenta las directrices para la elaboración de informes de sostenibilidad que plantea la Global Reporting Initiative en el Estándar GRI 103: Enfoques de gestión, contenido 103-1, donde se explica la importancia de cada tema para nuestras acciones y los impactos asociados a su gestión.

Adicionalmente, el documento presenta las acciones que la organización realiza en torno a los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, con el objetivo de reportar la décima Comunicación de Progreso de la organización.

## **Para conocer más acerca del informe de sostenibilidad**

Contamos con diversos canales de comunicación donde nuestros grupos de interés pueden consultar y ampliar la información sobre los contenidos de esta publicación. Comuníquese con:

---

**Atención:** Zaidy Luney Cruz Estupiñán

**Dirección:** Carrera 10 No 15 -87 Piso 3 Torre B. Tunja (Boyacá)

**Teléfonos:** 7405000 Ext 9528

**Correo electrónico:** [zcruz@ebsa.com.co](mailto:zcruz@ebsa.com.co)

# 02

## ACERCA DE EBSA

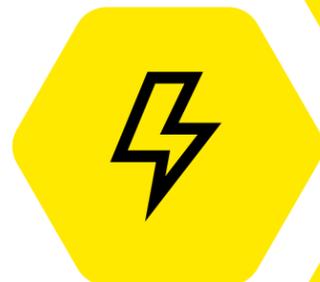
---

### Descripción de la Compañía

---

Llevamos 64 años entregando energía a los hogares y empresas boyacenses. Nos encargamos de la prestación del servicio domiciliario de energía eléctrica a 491.631 clientes en el departamento de Boyacá. Así mismo, a nuestro cargo están las actividades de transmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica, junto con los servicios conexos los cuales realizamos de acuerdo con el marco regulatorio aplicable.

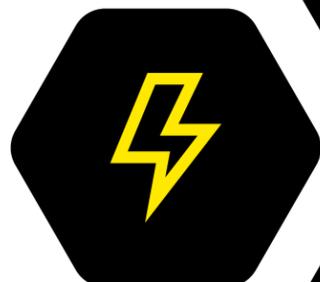
01



## Nuestra misión

Suministramos 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.

02



## Nuestra 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.

### Participación accionaria

El día 9 de septiembre de 2019, el Fondo de Capital Privado de Infraestructura Brookfield, suscribió un contrato de compraventa de acciones con Northland Power Colombia Distribution Inc., para llevar a cabo la venta del 99,2% de las acciones suscritas y pagadas de la EBSA, el cual estuvo sujeto al cumplimiento de una serie de condiciones previstas en el contrato de compraventa y solo hasta el 14 de enero de 2020 la transacción se cerró. En consecuencia, Northland Power Colombia Distribution Inc. Para el año 2020, pasó a ser titular del 99,2% de las acciones de la Compañía.

Northland Power Colombia Distribution Inc. es una sociedad existente y constituida de conformidad con las leyes de la provincia de Ontario, Canadá, y es una afiliada de Northland Power Inc., compañía listada en la bolsa de valores de Toronto.



## PARTICIPACIÓN ACCIONARIA

Northland Power Colombia Distribution Inc. 99,2%

Accionistas minoritarios 0,6%

Acciones en tesorería EBSA S.A E.S.O 0,2%

## CADENA DE SUMINISTROS DEL SERVICIO ELÉCTRICO

La cadena de suministro del servicio eléctrico se compone de diferentes actividades, aun cuando para el usuario estas hagan parte de un único servicio:

### Generación de energía

A través de proveedores del mercado mayorista en Colombia, principalmente de fuentes hídricas

### Transmisión

Recepción de energía en altos voltajes hasta puntos donde se convierte en menores voltajes

### Distribución

Distribución del servicio eléctrico hasta los usuarios finales, con una participación del 100% en el mercado de Boyacá

### Comercialización

Entrega, facturación, cobro y recaudo del servicio, con una participación del 44% en el mercado del departamento

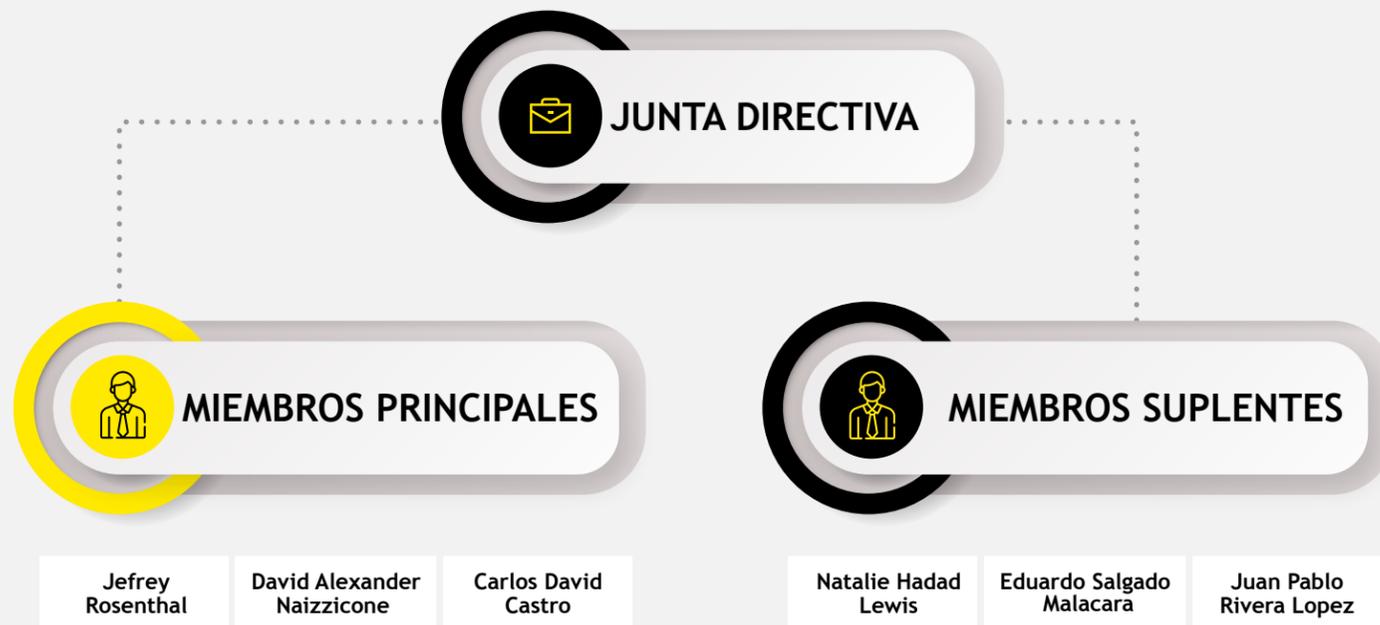


## ASOCIACIONES A LAS QUE PERTENECEMOS

Con el fin de fomentar el desarrollo de la Compañía y aumentar el impacto de nuestra gestión, hemos realizado alianzas con múltiples actores.

- 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 de Organismos del Sector Eléctrico Colombiana, COCIER.
- Comisión de Integración Energética Regional, CIER.
- Consejo Colombiano de Seguridad, CCS.
- Red del Pacto Global Colombia.
- Comité Asesor de Comercialización CAC
- Consejo Nacional de Operación CNO
- CAMACOL BOYACA
- ACIEM BOYACA

## Gobierno Corporativo



Nuestra estructura de Gobierno Corporativo se compone de una Asamblea General que reúne a los accionistas, así como una Junta Directiva conformada por tres miembros principales y tres suplentes que tiene, entre otras, como función supervisar y ofrecer orientación sobre la aplicación del programa ABC Anticorrupción y Anti-Soborno.

Regimos todas nuestras decisiones y acciones por el principio de transparencia, que integra las mejores prácticas corporativas en la toma de decisiones y manejo operativo, que nos permiten asegurar la ética empresarial y una administración correcta que impulsa nuestra competitividad en el mercado energético colombiano.

## Ética y anticorrupción

Para nosotros es fundamental garantizar la integridad en la gestión de nuestra operación. Como miembros de la Red de Pacto Global de las Naciones Unidas, estamos comprometidos con la lucha en contra la corrupción, por lo que contamos con una política de cero tolerancia a la violación de las leyes o de cualquier conducta ilegal, antiética y/o deshonesta, e instamos a colaboradores, proveedores o contratistas a cumplir con la ley a cabalidad, acciones que hemos implementado a nivel interno y en alianza con otros miembros del sector eléctrico, encaminadas a la prevención y mitigación de cualquier conducta antiética o deshonesta.

Como complemento a la política, desarrollamos talleres de capacitación y entrenamientos para reforzarla, apoyados en los códigos y reglamentos que hemos establecido, además de los procedimientos internos disciplinarios y una Línea de Ética, la cual está administrada por un tercero externo a la Compañía que se encarga de la recepción de las denuncias y reportes.

Por otra parte, contamos con un Comité de Ética integrado por los miembros de la alta dirección de la Compañía, el cual se reúne periódicamente y se encarga de hacer seguimiento a cada uno de los casos reportados en la línea ética.

## Mecanismos de promoción de la ética



## Cumplimiento legal

Durante el primer trimestre del año 2019, llevamos a cabo la reunión ordinaria de Asamblea de Accionistas en la cual se aprobaron los estados financieros a 31 de diciembre de 2018, la distribución de utilidades y se ratificaron contratos de crédito. Cabe resaltar que se mantuvo a disposición de los accionistas la información necesaria para que participaran en las diferentes deliberaciones de la Asamblea General de Accionistas Ordinaria.

En general, el funcionamiento de la Asamblea de Accionistas cumplió con lo establecido en la normatividad vigente y los Estatutos Sociales, garantizándose además los derechos de todos los accionistas de manera equitativa y la transparencia de la gestión.

Por otra parte, gracias a la gestión realizada resaltamos que durante 2019 no se reportaron

casos confirmados de corrupción que involucren colaboradores o proveedores, así como tampoco se presentaron demandas judiciales por temas como corrupción, fraude, violación del Código de Ética y Conducta Empresarial, lavado de activos, financiación del terrorismo, competencia desleal o prácticas restrictivas.

A 31 de diciembre de 2019 se tenían activos 222 procesos judiciales y extrajudiciales en los que EBSA es parte. Durante esa vigencia culminaron 180 procesos cuyas pretensiones ascendían a \$11.924 millones de pesos. EBSA obtuvo 18 decisiones en contra por valor de \$1.167 millones. Se obtuvo 156 decisiones favorables para EBSA, en las cuales el valor de las pretensiones correspondía a la suma de \$8.154 millones.



## Transparencia y acceso a la información: Gestión documental

En 2019 actualizamos las Tablas de Retención Documental aprobadas por el Comité de Archivo, y se autorizó su divulgación a través de diferentes medios.

En cumplimiento a la Ley de Transparencia, el derecho al acceso de la información pública y el Decreto 1081 de 2015, se encuentran publicados en la página web<sup>1</sup> de la compañía, la Intranet y el correo electrónico, los cuadros de clasificación documental, el programa de gestión documental, las tablas de control de acceso y las tablas de retención documental.

Adicionalmente en el año elaboramos, publicamos y socializamos otros instrumentos archivísticos que fortalecerán nuestra gestión documental, entre ellos están:



### INSTRUMENTOS ARCHIVÍSTICOS

- Programa de Gestión Documental - PGD
- Plan Institucional de Archivos de la Entidad - PINAR
- Inventario Documental
- Modelo de requisitos para la gestión de documentos electrónicos
- Mapas de procesos, flujos documentales y la descripción de las funciones de las unidades administrativas de la entidad
- Tablas de control de acceso para el establecimiento de categorías adecuadas de derechos y restricciones de acceso y seguridad aplicables a los documentos
- Bancos terminológicos de tipos, series y subseries documentales

Con el fin de garantizar el éxito de nuestra gestión, proyectamos la realización de orientaciones y entrenamientos para el aprovechamiento de las herramientas de gestión documental. Así mismo, junto con el equipo de tecnologías estamos en la revisión de una herramienta tecnológica SGDEA que facilite la gestión documental de manera automatizada, acorde con la normativa aplicable.

### SANEAMIENTO BÁSICO DE ARCHIVOS

En 2019 desarrollamos diferentes actividades que tienen como objetivo la conservación de nuestro archivo. Acciones enfocadas en la limpieza de la contaminación biológica y desinfección de los archivos de gestión en Talento Humano, contratación, archivo central y archivo histórico.

### ELIMINACIÓN DOCUMENTAL

Mediante el Acuerdo de Cooperación Interinstitucional con la Fundación Planet y lo establecido en el Acuerdo 046 de 2000, dimos cumplimiento a la normatividad en cuanto a eliminación documental con lo cual obtuvimos 5.000 Kg de residuos aprovechables. Los documentos que hicieron parte de este proceso fueron picados en tiras de 6mm antes de salir para el procedimiento de reciclaje, de acuerdo con las recomendaciones del Archivo General de la Nación y considerando la seguridad de la información.



<sup>1</sup><https://www.ebsa.com.co/transparenciaebsa/instrumentos-de-gestion-de-informacion-publica/>

## Gestión de riesgos

Uno de nuestros logros del 2019 fue el desarrollo del **Programa de Control Interno** basado en los pilares del **ambiente de control, la gestión del riesgo, la información, comunicación y las actividades de supervisión**, con el fin de apoyar el logro de la estrategia corporativa, el mejoramiento de la productividad y el fortalecimiento de la excelencia organizacional.

A través de procesos de socialización, entrenamiento y mejora de la cultura organizacional hacia la gestión de riesgo corporativo, implementamos el marco de gestión de riesgo en los niveles estratégicos, operativos, de contratación y gestión de proyectos. De igual forma desarrollamos los mapas de gestión de riesgo de fraude y corrupción, competencia y lavado de activos y financiación del terrorismo.

Por otra parte, contamos con la certificación del Sistema de Gestión de Calidad en la NTC ISO 9001:2015, expedida por nuestro certificador Certification Quality Resources - CQR.

La implementación de iniciativas estratégicas para mejorar y fortalecer los sistemas de

gestión de la compañía busca incrementar la eficiencia operativa de los procesos tales como el proyecto de analítica de datos en auditoría, así como el monitoreo continuo y el aseguramiento del cumplimiento regulatorio y normativo en la gestión operativa de los procesos.

Por su parte, el **Sistema de Control Interno sobre el reporte de Información Financiera** fue probado por los equipos auditores de EBSA y por Deloitte a través de la firma Ernst & Young. El sistema permite la gestión del riesgo de fraude financiero y está basado en la Ley Sarbanes Oxley Sección 400 (SOX).

Finalmente, continuamos fortaleciendo nuestro compromiso colectivo para garantizar la ética y transparencia del Sector Eléctrico, actualizamos el mapa de riesgos de competencia del sector eléctrico colombiano, cumplimos los compromisos adquiridos y dimos a conocer los resultados de la acción colectiva en diferentes escenarios del sector, incluyendo el **7° Foro de Ética del Sector Eléctrico organizado por XM y el Consejo Nacional de Operación (CNO)**.

## Gestión de Activos EBSA

Parte de los requisitos que como Operadores de Red en el mercado de energía eléctrica tenemos, y cumpliendo con la Resolución 015 emitida por la Comisión Regulación de Energía y Gas - CREG en el año 2018, hemos diseñado una estrategia a corto, mediano y largo plazo para implementar un **sistema de gestión de activos** que permita apalancar la eficiencia de los procesos. Es decir, garantizar una óptima relación de las inversiones requeridas en activos y su operación y mantenimiento durante el ciclo de vida de los activos, en pro de la eficacia y la calidad del servicio, al tiempo que se genera valor a través del cumplimiento de los objetivos corporativos. Dicho sistema está desarrollado bajo los lineamientos y requisitos de la norma ISO 55001.

En 2019 desarrollamos un diagnóstico con el objetivo de identificar las brechas del sistema de gestión frente a los requerimientos de la Norma ISO 55001: 2015. Como resultado, establecimos fortalezas y oportunidades de mejora que se convirtieron en iniciativas y planes de acción. La meta final es certificarnos de conformidad a la norma para el año 2023.

El plan de acción se estructuró en 4 etapas:



En 2019 finalizamos la etapa 1 de este proceso e iniciamos las etapas 2 y 3.

Con esto dimos cumplimiento a los tiempos proyectados, logrando interiorizar elementos estratégicos del sistema en la organización. Para el 2020 continuaremos con la implementación del plan de acción de manera efectiva y coordinada, con el fin de lograr las metas y apalancar el cumplimiento de los objetivos de la organización.



# 03

## NUESTRO ENFOQUE HACIA LA SOSTENIBILIDAD

En EBSA entendemos la sostenibilidad como el conjunto de estrategias y acciones que realizamos para generar valor a todas nuestras partes interesadas (empleados, proveedores, comunidad, clientes, Estado e inversionistas), así como velar por el cuidado del medio ambiente y el respeto por los derechos humanos en cada una de las interacciones que realizamos; razón por la cual estamos adheridos a la red del Pacto Global de las Naciones Unidas en Colombia y reafirmamos nuestro compromiso en el cumplimiento de sus 10 Principios.

### Derechos Humanos

**Principio I:** Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.

**Principio II:** No ser cómplice de abusos de los derechos.

### 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

### 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.

### Lucha contra la Corrupción

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

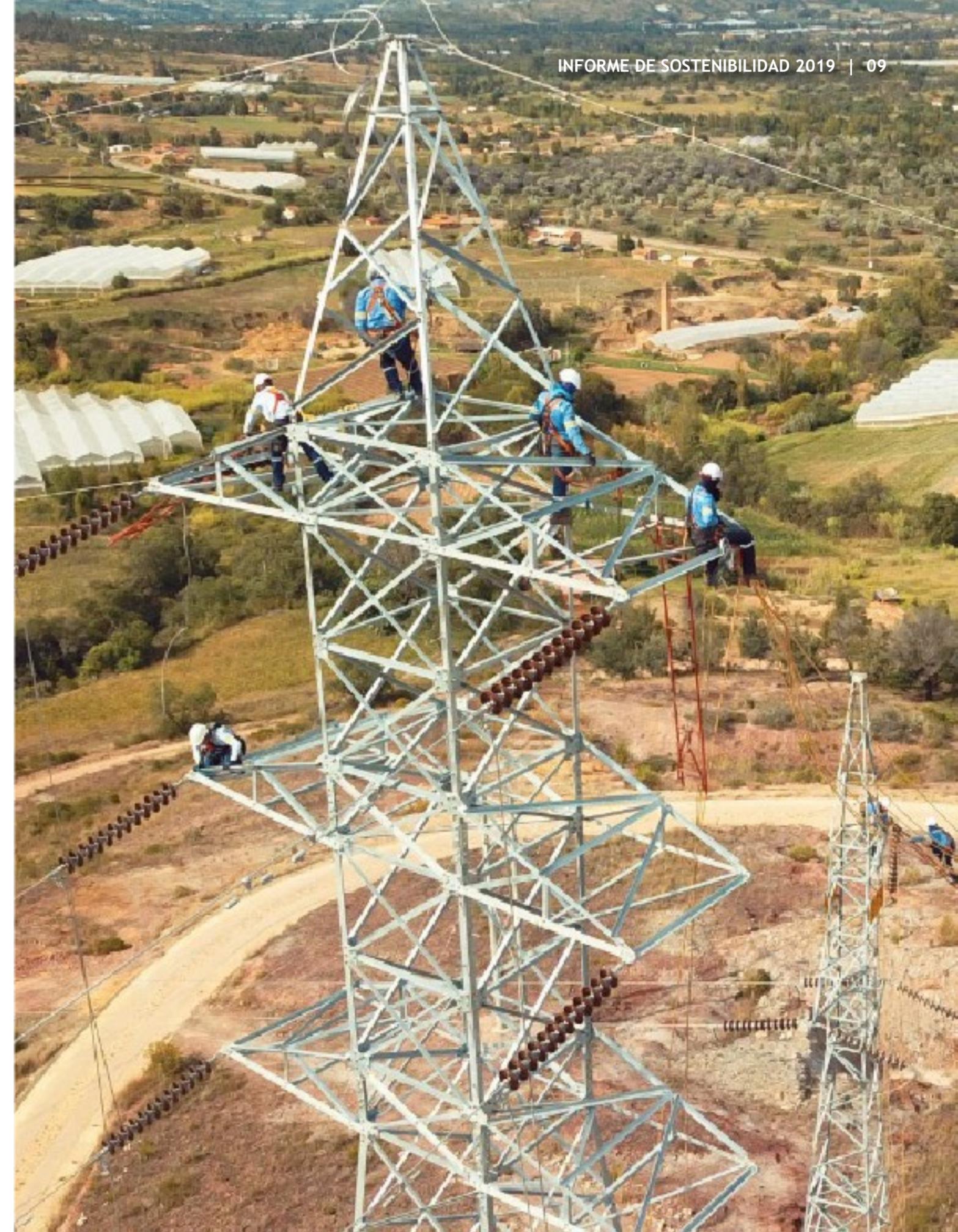
## Materialidad

Durante 2019 continuamos gestionando los temas materiales identificados en 2017, en donde tuvimos en cuenta los impactos, intereses e influencias que se mantienen vigentes en la estructura de la Compañía.

En la primera parte del ejercicio se revisaron los siguientes factores externos e internos:

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

Posteriormente, validamos los asuntos con la dirección y gerencias. Como resultado, se definieron diez temas materiales que están enmarcados en las perspectivas del plan estratégico organizacional, y establecimos el Objetivo de Desarrollo al que contribuimos con la gestión de cada uno de ellos.



# 01 FINANCIERA

Crecimiento económico.



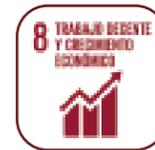
# 02 CLIENTES Y MERCADO

Acceso a la energía.



# 03 PROCESOS

Atención y servicio al cliente.  
Calidad y fiabilidad del servicio.



# 04 RSE

Salud y seguridad en el trabajo.  
Cultura ambiental, evaluación,  
Desarrollo y participación de la comunidad.  
Cadena de suministro.



# 05 APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO

Desarrollo, motivación y  
bienestar.



# 06 ÉTICA Y ANTICORRUPCIÓN



## PARTES INTERESADAS



El presente informe da cuenta de las principales necesidades de información de nuestras partes interesadas.



# COMUNICACIONES

En 2019 implementamos estrategias de comunicación y relacionamiento con nuestros grupos de interés de acuerdo con el plan de medios que se diseña anualmente, orientadas a mantener cercanía y ofrecer información sobre la empresa y el servicio eléctrico. Entre estas acciones se encuentran las siguientes:

## Grupo de interés

 **Clientes**

## Campañas de comunicación

- Videos educativos con animaciones para los puntos de servicio con contenidos de seguridad eléctrica, URE, ideas verdes, cultura general, identidad boyacense, retos EBSA.
- Diseño de protocolos de atención para asesores comerciales en call center y ventanillas.
- Celebración del día del usuario en las zonas de distribución de la empresa con el lema “Tomate un café con la EBSA”.
- Actualización de la página web.
- Actualización de redes sociales.
- Comunicados de prensa sobre la prestación del servicio.

 **Comunidad**

- Hora del planeta: evento masivo para promover el uso racional de la energía eléctrica.
- Con la corriente no se juega: para promover la seguridad con las redes de energía durante el mes de agosto.
- La ruta de la energía: campaña de energía sostenible que se dio a conocer en el mes de julio.
- Seguridad con los niños: con el objetivo de fortalecer la seguridad eléctrica en los niños.
- El Rey del Fraude: para educar acerca del hurto de energía y los riesgos y prevención de la seguridad pública.

## Grupo de interés

 **Empleados**

## Campañas de comunicación

- Boletines internos con información de interés para los empleados.
- Talleres sobre coaching comunicacional para fortalecer las habilidades de comunicación de los voceros zonales.
- Promoción de la ciberseguridad para los empleados.

 **Periodistas**

- Encuentros con periodistas para lograr que los boyacenses reconocieran las acciones de la EBSA en materia de responsabilidad social (Seguridad Eléctrica, Educación, Deporte, Cultura y Medio Ambiente).

 **13.937**  
SEGUIDORES

 **3.205**  
SEGUIDORES

 **902**  
SEGUIDORES

# 04

## EL MOTOR DE EBSA

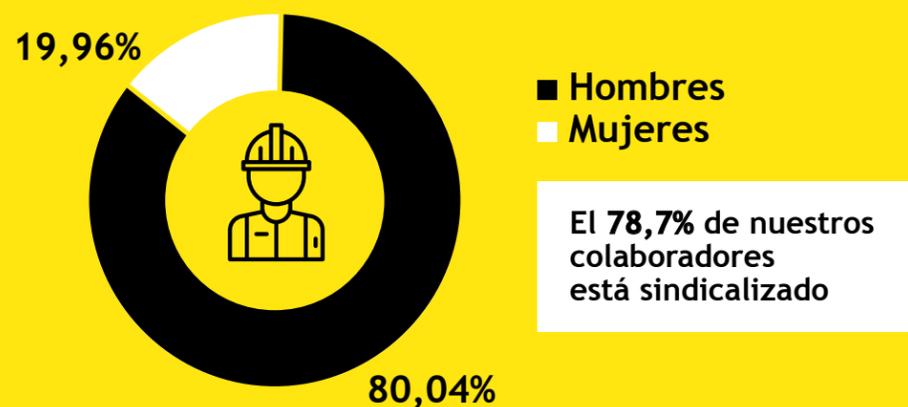
Nuestros esfuerzos están enfocados en lograr que los colaboradores se inspiren en la gestión que día a día realizamos promoviendo el ideal de “Pura energía Boyacense”. Es así como buscamos ofrecer oportunidades de desarrollo, forjar lazos de confianza y garantizar un ambiente de trabajo idóneo basado en el respeto mutuo y la comunicación asertiva, que nos permite atraer y retener el talento, es decir, hacer de EBSA un lugar atractivo para trabajar.

Durante el 2019 aplicamos la encuesta de Clima Laboral con el modelo Great Place to Work, permitiéndonos identificar las fortalezas y oportunidades de mejora en la construcción de relaciones de confianza entre líderes, colaboradores y la cultura corporativa.

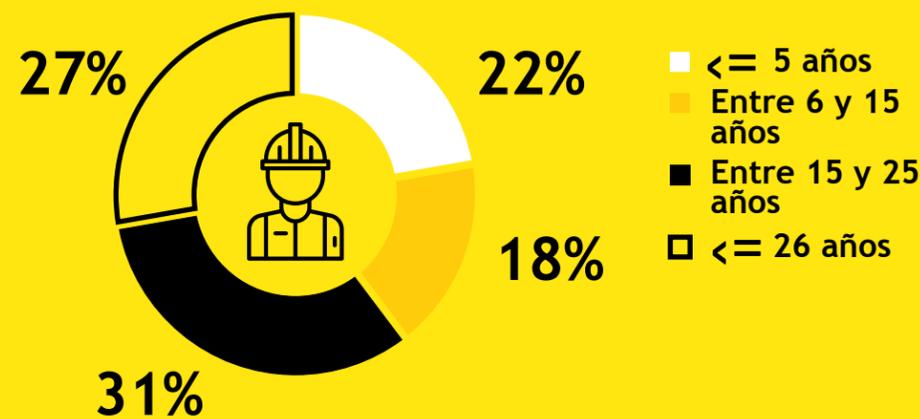
## Nuestro equipo en cifras

En 2019 nuestro equipo estuvo conformado por 556 colaboradores directos de los cuales, 111 fueron mujeres y 445 hombres. Adicionalmente contratamos 23 trabajadores en misión. Para EBSA el género no es un condicionante o aspecto a considerar para el ingreso en ninguna de las posiciones de la Organización; las variaciones entre hombres y mujeres se deben a la disponibilidad de talento en el mercado laboral.

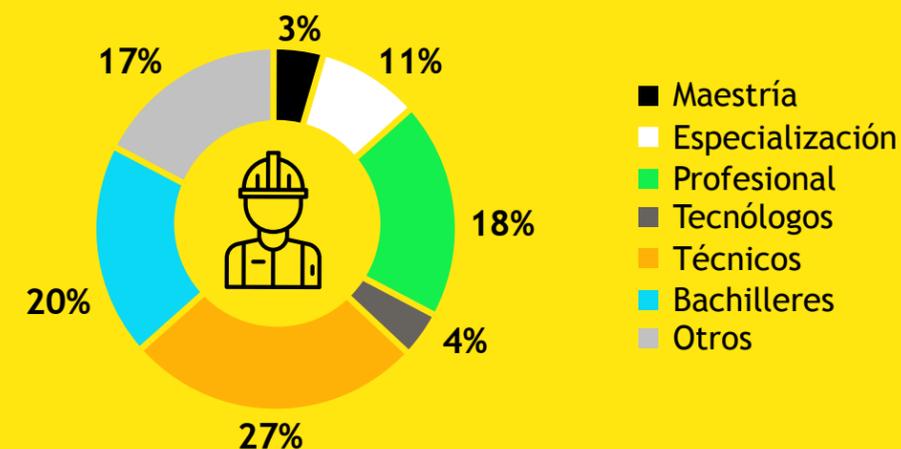
Distribución de colaboradores por género



Distribución de colaboradores por antigüedad



Distribución de colaboradores por escolaridad



**60** nuevos  
colaboradores

**29** colaboradores  
ascendidos

### Distribución de colaboradores por cargo

Niveles	Hombres	Mujeres	Total	%
CEO, Presidente o Comité de Gerencia	1	0	1	0,2%
Gerencias de áreas	5	2	7	1%
Direcciones y Departamentos	24	5	29	5%
Coordinadores y Profesionales	90	49	139	25%
Operativos y Soporte	325	55	380	68%

### Distribución de colaboradores por zona

Zona	Hombres	Mujeres	Total	%
Occidente	29	2	31	6%
Oriente	26	3	29	5%
Boyacá	16	3	19	3%
Ricaurte	23	3	26	5%
Norte	26	3	29	5%
Sugamuxi	38	5	43	8%
Tundama	38	7	45	8%
Centro	79	8	87	16%
Tunja (Edificio Administrativo)	170	77	247	44%

## Rotación

En 2019, se vincularon a EBSA 60 nuevos colaboradores atrayendo personal sobresaliente, capacitado y motivado. Hemos diseñado una estrategia que tiene como objetivo proporcionar las oportunidades de desarrollo y retención del talento humano.

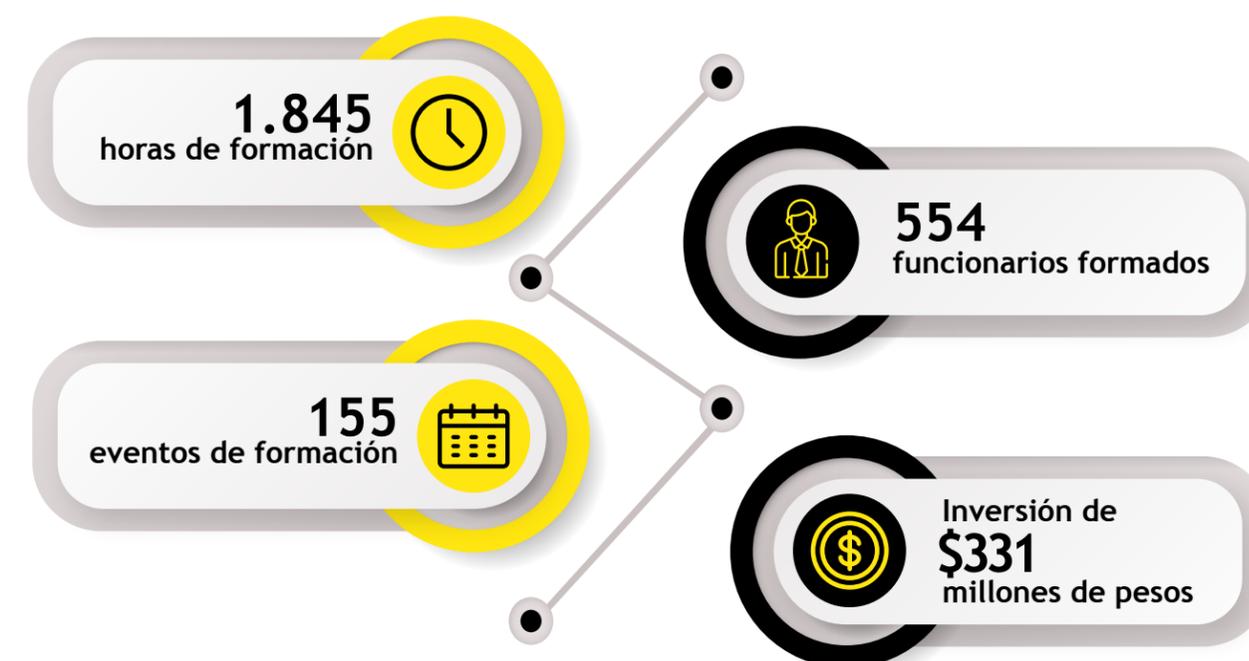
Entre estas acciones, en el año 29 colaboradores fueron ascendidos algunos por concurso interno y otros como parte de la decisión de la Gerencia de brindar a los trabajadores que se han preparado y cuentan con el perfil requerido, la oportunidad para ocupar posiciones de nivel táctico y Directivo en la organización.

Adicionalmente contamos con iniciativas para fortalecer e incrementar la promoción interna de los colaboradores. Nuestra finalidad es incentivar el aprendizaje y crecimiento mutuo de tal forma que podamos desarrollar las competencias y habilidades necesarias para la continua transformación del negocio. Estas se complementan con apoyos que ofrecemos para el desarrollo de estudios de pregrado y posgrado, así como becas que otorgamos a los hijos de nuestros colaboradores.

Por otro lado, se presentaron 54 retiros en su mayoría motivados por razones voluntarias, algunos por cumplimiento de requisitos para pensión de vejez o para acogerse al plan de retiro voluntario ofrecido por la Empresa.

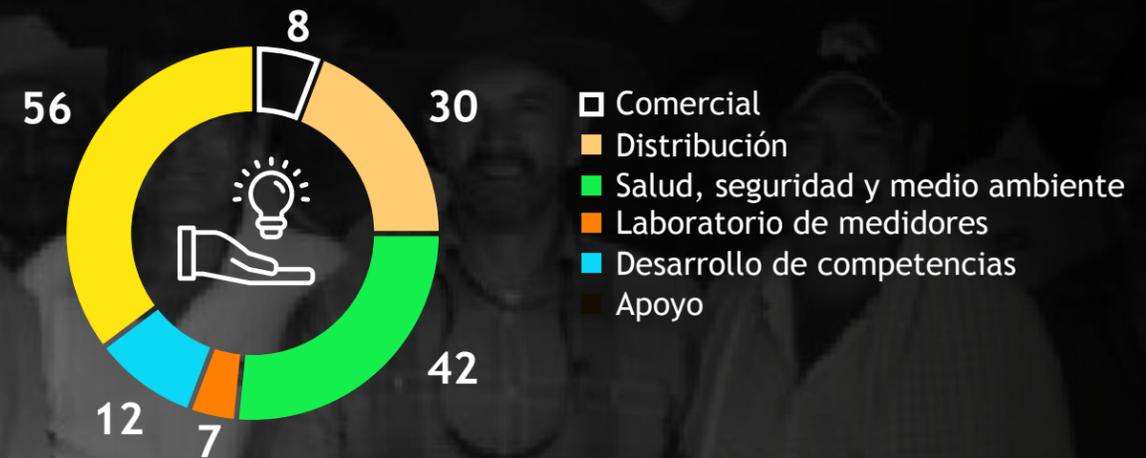
### Formación y desarrollo

Para nosotros es fundamental garantizar que el equipo logre desarrollar sus capacidades, al mismo tiempo que forjen las competencias: excelencia organizacional, innovación y cambio, trabajo en equipo, orientación al servicio, integridad y vida, liderazgo. Para ello, en el año ejecutamos 1.845 horas de formación en 155 eventos de capacitación, con un alcance a 554 funcionarios.



La formación por especialidad se distribuyó así:

Eventos de capacitación por área



Para el año 2019 invertimos \$331 millones de pesos en el desarrollo de actividades de formación y entrenamiento para el personal operativo y administrativo. Adicionalmente, otorgamos 13 prácticas universitarias a través de convenios establecidos con las universidades, que facilitan el intercambio de conocimiento, experiencia y desarrollo de proyectos.

## PROGRAMAS DE BIENESTAR SOCIAL

# 01

**Actividad** ▶ **RELACIONES LABORALES**

**Descripción** ▶ El Comité de Convivencia con acompañamiento de la ARL AXA Colpatria realizó talleres en las zonas buscando mejorar las relaciones laborales. En total se realizaron 9 talleres con una participación de 370 colaboradores.



Zona	2019
Zona Tundama	52
Zona Sugamuxi	73
Centro de Control	25
Zona Ricaurte	28
Zona Centro	80
Zona Norte	29
Zona Occidente	32
Zona Oriente	33
Zona Puerto Boyacá	18

# 02

**Actividad** ▶ **DÍA DE LA MUJER**

**Descripción** ▶ La celebración de este día se llevó a cabo con la asistencia de 90 funcionarias. Las actividades principales fueron: biocaminatas, masajes, equino terapia, spa, relajación, entre otras.

# 03

**Actividad** ▶ **DÍA DEL NIÑO**

**Descripción** ▶ Desarrollamos jornadas de recreación, utilizando juegos tradicionales y deportes que tienen como objetivo fortalecer la creatividad e ingenio de los niños y jóvenes; en este año contamos con la participación de 300 niños.

# 04

**Actividad** ▶ **CONCURSO DE DISFRACES**

**Descripción** ▶ Por medio del concurso de disfraces, contamos con la participación de 12 equipos de trabajo de las diferentes direcciones y gerencias, quienes hicieron presentaciones relativas a sus trajes.

## PROGRAMAS DE BIENESTAR SOCIAL

# 06

**Actividad** ▶ APRENDIZAJE DE LENGUA DE SEÑAS

**Descripción** ▶ Buscando fortalecer nuestros procesos de inclusión, desarrollamos iniciativas para que nuestros colaboradores aprendan y conozcan el lenguaje de señas. El público objetivo fue aquellos que laboran en atención al cliente y personal clave. entre las actividades realizadas se destacan los procesos de comunicación asertiva con el uso y aprendizaje del lenguaje de señas, promover campañas de sensibilización y concientización.



# 05

**Actividad** ▶ UN COMPARTIR EN EBSA

**Descripción** ▶ Con el fin de promover los lazos entre los colaboradores, llevamos a cabo un compartir gastronómico con todas las áreas del edificio administrativo. En el evento hubo comida representativa de todas las regiones del país.

# 07

**Actividad** ▶ INTEGRACIÓN ANUAL

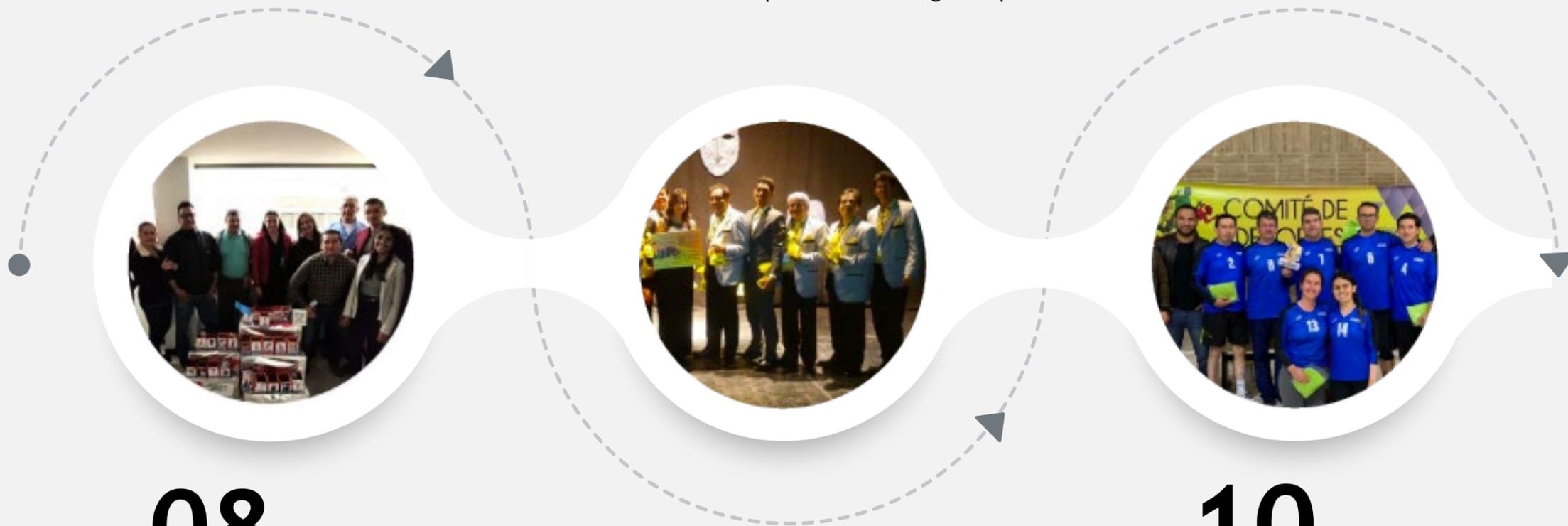
**Descripción** ▶ Cada cierre de año es época para compartir en torno a la amistad y la unidad, por ello la integración de funcionarios es una tradición que se extiende a todas las zonas y seccionales de la empresa.

## PROGRAMAS DE BIENESTAR SOCIAL

# 09

**Actividad** ▶ GRUPO MUSICAL

**Descripción** ▶ Con el fin de fomentar en los funcionarios espacios de recreación y aprovechamiento de los talentos y expresiones artísticas, la interpretación de instrumentos musicales y grupo coral, se creó el grupo musical de la EBSA, el cual ya está llegando al nivel de representar la empresa en los diferentes eventos internos y externos que realcen la imagen corporativa.



# 08

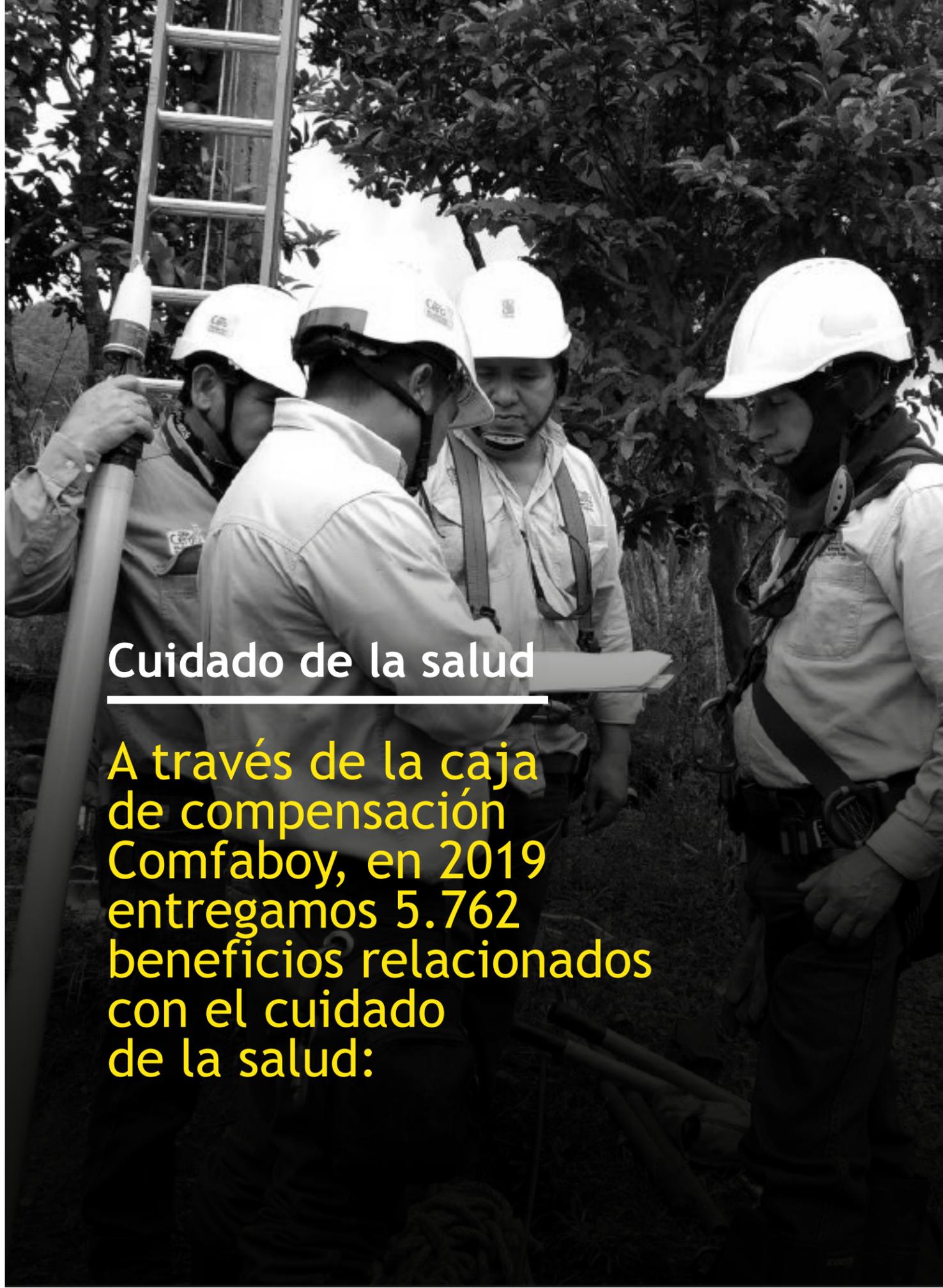
**Actividad** ▶ AMIGO SALUDABLE

**Descripción** ▶ El programa piloto implementado en el edificio administrativo de EBSA busca fomentar prácticas de hábitos saludables en los colaboradores y de esta forma garantizar su bienestar y estado de salud. Dos veces a la semana, durante un mes, hicimos entrega de meriendas saludables entre compañeros.

# 10

**Actividad** ▶ PROMOCIÓN DE ACTIVIDADES DEPORTIVAS

**Descripción** ▶ El comité de deportes propende por el bienestar de los trabajadores a través de la realización de actividades de recreación y deporte en cada una de las zonas de la Compañía.



## Cuidado de la salud

A través de la caja de compensación Comfaboy, en 2019 entregamos 5.762 beneficios relacionados con el cuidado de la salud:

Servicio	Total de servicios
Consulta médica	1.485
Diagnóstico y terapéutico - otros	156
Laboratorio clínico	473
Odontología	1.985
Imagenología	48
Optometría	874
Ortodoncia	724
Promoción y prevención	17

## AUXILIOS DE CONVENCIÓN

En cumplimiento del capítulo III Servicios y Auxilios Médicos de la convención colectiva de trabajo 2017-2020 y con el fin de prestar servicios médicos a los trabajadores y su núcleo familiar dependiente, en el año destinamos \$1.213 millones de pesos para la entrega de los siguientes auxilios:

Auxilio
Auxilio Médico
Auxilio Medicamentos
Auxilio Odontología prótesis Removibles y fijas
Auxilio Oftalmología Montura y lentes
Reembolso Copagos
Auxilio de Nacimiento
Fondo para calamidad
Gastos médicos Comfaboy
Vacunación Influenza
Colonoscopias
Exámenes de prevención de cáncer ginecológico

## POR UNA OPERACIÓN SEGURA



### Sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo

Reconocemos que el equipo de trabajo es la piedra angular que permite nuestro funcionamiento como empresa generadora de energía, por lo que su seguridad y salud es una de nuestras prioridades como organización.

Propendemos porque nuestros colaboradores tengan las mejores condiciones de salud y seguridad en cada una de las actividades que desempeñan diariamente, sea en la parte administrativa o en campo. Para ello, hemos implementado y mejorado el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de acuerdo con el decreto 1072 de 2015, la resolución 0312 de 2019 y nuestras políticas internas. El Sistema nos ha permitido cumplir **1.150 días sin incidentes de alto riesgo**, además, se han fortalecido las dinámicas relacionadas a la cultura de la seguridad, con una participación por parte de la alta dirección, lo que nos ha brindado un buen clima de seguridad laboral.

Nuestro Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo tiene como base cinco aspectos fundamentales:



Durante el año 2019 continuamos fortaleciendo nuestra gestión para garantizar el cumplimiento de los objetivos propuestos, que, en términos generales, buscan la eficacia del Sistema de Gestión de la Seguridad y el cumplimiento de la política de seguridad de la compañía.

A partir del análisis y evaluación de riesgos del Sistema de gestión determinamos cuatro factores de riesgo prioritarios para la seguridad: trabajo en altura, riesgo eléctrico, tránsito e izaje de cargas y dos factores de riesgo prioritarios para la salud que son el biomecánico y el psicosocial.

#### Principales indicadores

	EBSA	Proveedores de servicios
Número de incidentes de alto riesgo	0	0
Número de incidentes con días de incapacidad	7	6
Índice de frecuencia de incidentes con días de incapacidad	1,1	0,9
Número total de horas trabajadas	1.251.000	1.325.000
Principales tipos de incidentes presentados	Caída al mismo nivel	Mordedura de canino
Porcentaje de cumplimiento de plan anual de capacitaciones	100%	100%

Como resultado de los esfuerzos realizados en el cumplimiento de la política de Seguridad y Salud, así como a los estándares y la legislación nacional, en 2019 tuvimos cero incidentes de alto riesgo. Frente a los incidentes con días incapacitantes, las principales causas están relacionadas con caída al mismo nivel y mordeduras de caninos.



### Iniciativas de salud y seguridad en el trabajo

- Estructuramos el plan de capacitación en salud y seguridad del trabajo.
- Analizamos el comportamiento de 300 colaboradores frente al riesgo eléctrico.
- Desarrollamos el XIII Rodeo Eléctrico Inter zonas, el cual hace énfasis en las buenas prácticas de trabajo en las alturas y la prevención del riesgo eléctrico.
- Reentrenamiento de trabajo seguro en alturas con 210 colaboradores directos y 90 de nuestros proveedores de servicios. Además, 15 eventos de formación de trabajo en alturas, que impactaron al 100% de los colaboradores que realizan este tipo de acciones y 310 de nuestros proveedores.
- Cada zona en la que actuamos posee protocolos definidos ante emergencias. Dando cumplimiento al decreto 2157 de 2017 incluimos en estos la gestión de riesgos de desastres.
- Fomentamos la inclusión de los colaboradores por medio de un comité paritario central y los comités por zonas. 50 colaboradores incluyendo los integrantes de los COPASST de nuestros proveedores fueron sujetos de un fortalecimiento a los conceptos de reuniones efectivas, trabajo en equipo y liderazgo.



## INICIATIVAS DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Teniendo en cuenta que en EBSA la seguridad es lo número uno, la política de salud y seguridad se centra en “Lograr cero incidentes de alto riesgo y prevenir enfermedades laborales”, para lo cual llevamos a cabo las siguientes iniciativas para fortalecer este ámbito:

### Capacitación en salud y seguridad en el trabajo

En el año estructuramos el plan de capacitación en salud y seguridad del trabajo con el fin de que los colaboradores adopten técnicas de prevención de daños a la salud a causa del desempeño laboral, así como generar una respuesta a los problemas de seguridad y controlar los riesgos contingentes que puedan presentarse.

Las capacitaciones se llevaron a cabo con el acompañamiento de las altas directivas, entre los temas abordados estuvieron:

- Seguridad de la alta gerencia.
- Gerenciamiento del riesgo.
- Planificación de la seguridad.
- Izaje seguro de cargas.
- Manejo defensivo.
- Seguridad vial.
- Prevención de riesgos biomecánicos.



### Prevención de riesgo eléctrico

En alianza con la Aseguradora de Riesgos Laborales se desarrolló el programa de prevención y control de riesgos eléctricos, en el cual, un experto en riesgo eléctrico del área de distribución observó las dinámicas del personal dentro de sus funciones, para luego determinar posibles riesgos para los colaboradores y estructurar estrategias que permitan alejarse de los comportamientos inseguros.

**El seguimiento se realizó al área de distribución y el área comercial en ocho zonas y tres secciones de la compañía, alcanzando en total el análisis del comportamiento de 300 colaboradores.**

### Rodeo Eléctrico

Como parte de las estrategias didácticas para que los colaboradores cada día tengan mayor conciencia sobre la importancia de realizar sus actividades con las precauciones pertinentes, desarrollamos el **XIII Rodeo Eléctrico Inter zonas**, el cual hace énfasis en las buenas prácticas de trabajo en las alturas, fortalecer la prevención del riesgo eléctrico y fomentar estrategias de liderazgo, comunicación asertiva, trabajo de equipo, así como una cultura preventiva enfocada en la seguridad.

Por otra parte y como complemento a las actividades desarrolladas, participamos en el Rodeo Eléctrico, un evento anual que reúne a las empresas prestadoras del servicio electricidad en el marco de los Juegos Nacionales del Sector Eléctrico. En 2019 se realizó la XV versión de los juegos en la ciudad de Villavicencio; del evento resaltamos que la Compañía se destacó entre los primeros lugares dentro de las competencias haciendo visible su liderazgo en el mercado.

### Prevención de riesgo de caídas de alturas

Anualmente, en compañía de la Unidad Vocacional de Aprendizaje Empresarial realizamos el reentrenamiento de trabajo seguro en alturas, dicha actividad contó con **210** colaboradores directos y **90** de nuestros proveedores de servicios, garantizando que las actividades desarrolladas se den en un ambiente de seguridad.

En 2019 hubo **15** eventos de formación de trabajo en alturas, que impactaron al **100%** de los colaboradores que realizan este tipo de acciones y **310** de nuestros proveedores.

**En el evento “Soy Ejemplo”, se premiaron a 12 colaboradores y una empresa contratista por sus buenas prácticas y liderazgo en el trabajo seguro, en la gestión del riesgo y la preservación del medio ambiente.**

### Plan de gestión de riesgos de desastres

Cada zona en la que actuamos posee protocolos definidos ante emergencias. Dando cumplimiento al decreto 2157 de 2017 incluimos la gestión de riesgos de desastres, en la cual desde la coyuntura externa e interna de la Compañía se identifican los riesgos de desastre y controles a aplicar. Gracias a la acción descrita es posible fortalecer nuestra capacidad de respuesta e identificación de posibles amenazas. La brigada de emergencias se vio reforzada por una brigada técnica, encargada de restablecer el servicio que prestamos cuanto antes ante un caso de emergencia, asegurando nuestra actividad económica.

### Comités de apoyo

Fomentamos la inclusión de los colaboradores en la aplicación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo por medio de un comité paritario central y los comités por zonas. Fortalecemos las competencias de los miembros del COPASST relacionadas a programas de formación en temas de responsabilidad jurídica, riesgos laborales, identificación de peligros y valoración de riesgos, operatividad de los comités, técnicas de investigación de accidentes de trabajo, inspección de seguridad, reporte de condiciones inseguras y observaciones de trabajo seguro. Además, 50 colaboradores incluyendo los integrantes de los COPASST de nuestros proveedores fueron sujetos de un fortalecimiento a los conceptos de reuniones efectivas trabajo en equipo y liderazgo.



## **Salud**

- 64 exámenes médicos de ingreso con el fin de determinar las condiciones físicas de las personas que van a ingresar a laborar en la empresa y fortalecer hábitos saludables que permitan una mejoría en la salud.
- 22 evaluaciones periódicas posteriores a las incapacidades de los colaboradores, 54 exámenes de retiro y 9 exámenes por cambio cargo para hacerle un seguimiento a las condiciones de salud de los colaboradores.
- 95 colonoscopias al personal de alto riesgo según la encuesta de morbilidad, con el fin de identificar de manera temprana esta enfermedad en los colaboradores.
- Vigilancia del riesgo cardiovascular:
  - 234 exámenes médicos ocupacionales enfocados en la aptitud para desarrollar trabajos de altura.
  - 131 exámenes antígeno prostático a los colaboradores mayores de 40 años del área de distribución.
  - 267 exámenes periódicos ocupacionales al personal administrativo.
  - 117 exámenes antígeno prostático a los colaboradores mayores de 40 años del área de administración.
- 98 exámenes médicos en el personal femenino, para vigilancia y detección del cáncer de seno y de cuello uterino.
- Vigilancia de lesiones músculo esqueléticas:
  - Talleres de higiene postural con 150 funcionarios
  - 30 escuelas de espalda a 515 colaboradores
  - Observación en campo a cuadrillas con énfasis en manipulación manual de cargas
  - Entrega de elementos de confort a 18 colaboradores
  - Inspecciones a 24 puestos de trabajo en las diferentes zonas y áreas.
- 462 colaboradores participantes en pausas activas, con 616 horas de formación en 8 meses de implementación de la iniciativa.
- Talleres de prevención del consumo de alcohol y sustancias psicoactivas con 210 colaboradores.
- 231 evaluaciones médicas para certificación de trabajo seguro en alturas.

Así como la seguridad, la salud de nuestros colaboradores es una prioridad. Procuramos por mantener estilos de vida saludables en donde podamos tener un sano equilibrio entre el bienestar físico y mental. Para cumplir con nuestro objetivo, realizamos diferentes tipos de exámenes y ejercemos estrictos controles de vigilancia.

## Exámenes de ingreso

De acuerdo con la resolución 1016 de 1989 y la resolución 2346 de 2007, se practicaron 64 exámenes médicos de ingreso con el fin de determinar las condiciones físicas de las personas que van a ingresar a laborar en la empresa y fortalecer hábitos saludables que permitan una mejoría en la salud de los mismos.

## Vigilancia y detección de cáncer de colon

Se realizaron 95 colonoscopias al personal de alto riesgo según la encuesta de morbilidad, con el fin de identificar de manera temprana esta enfermedad en los colaboradores y hacer un oportuno seguimiento a las patologías encontradas.

## Exámenes médicos ocupacionales periódicos

Realizamos seguimiento a las evaluaciones médicas ocupacionales de nuestros colaboradores. En 2019 se llevaron a cabo 22 evaluaciones periódicas posteriores a las incapacidades de los colaboradores, 54 exámenes de retiro y 9 exámenes por cambio de cargo para hacerle un seguimiento a las condiciones de salud de los colaboradores.

## Vigilancia del riesgo cardiovascular

La prevención de riesgos cardiovasculares es fundamental en las estrategias que desarrollamos para evitar la incidencia de estas patologías y fomentar el bienestar de nuestros colaboradores en todas las zonas y seccionales de la compañía.

Entre las iniciativas que realizamos se encuentran:

**234**

exámenes médicos ocupacionales enfocados en la aptitud para desarrollar trabajos de altura, el examen se relacionaba con glicemia basal, perfil lipídico, ácido úrico, parcial de orina, cuadro hemático, audiometría y optometría, en el personal del área de distribución

**131**

exámenes antígeno prostático a los colaboradores mayores de 40 años del área de distribución.

**267**

exámenes periódicos ocupacionales al personal administrativo, relacionados a glicemia, perfil lipídico, ácido ético, parcial de orina, entre otros,

**117**

exámenes antígeno prostático a los colaboradores mayores de 40 años del área de administración.

## Vigilancia y detección del cáncer de seno y de cuello uterino.

Con el fin de detectar de manera temprana este tipo de patologías realizamos 98 exámenes médicos en el personal femenino, se realizaron la misma cantidad de valoraciones ginecológicas enfocadas en la prevención de cáncer cervicouterino.



## Vigilancia de lesiones músculo esqueléticas

Estructuramos acciones enfocadas a la prevención de este tipo de lesiones, sobre todo en el personal que está expuesto a mayores cargas físicas, acciones realizadas fueron:

Talleres de higiene postural con la participación de 150 funcionarios

Se dictaron 30 escuelas de espalda a 515 colaboradores

Observación en campo a cuadrillas con énfasis en manipulación manual de cargas

Entrega de elementos de confort a 18 colaboradores

Inspecciones a 24 puestos de trabajo en las diferentes zonas y áreas.

## Pausas activas

Para evitar dolencias y lesiones osteomusculares, implementamos el programa de pausas activas que incluye ejercicios de movilidad articular, fortalecimiento muscular, core para estabilización de columna, miembros superiores e inferiores, además de sesiones de relajación muscular personalizadas con técnicas de aromaterapia y musico terapia.



## Programa “estilo de vida saludable”

Para promover unas prácticas sanas y la educación para la salud en nuestro personal, elaboramos infografías y contenido gráfico, físico y visual promoviendo este tipo de hábitos; de igual manera, realizamos las siguientes actividades:

Día de ascensor y rumba terapia

Día sin tacones

Charla sobre estrés laboral

Jornada de masaje

Taller nutricional

Taller loncheras saludables

Jornadas de sensibilización respecto al sedentarismo

Cine foro de sensibilización sobre los estilos de vida saludable

## Prevención de consumo de alcohol y sustancias psicoactivas

Como parte de nuestra cultura preventiva desarrollamos talleres de prevención sobre el consumo de alcohol y sustancias psicoactivas, para generar conciencia en nuestros colaboradores de los efectos de su utilización. En los talleres participaron 210 colaboradores de varias zonas y secciones de la empresa.



## Vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial

Conocemos el efecto que los factores de riesgo psicosocial pueden generar directamente en la salud fisiológica y psicológica de las personas, como también el proceso cognitivo y las conductas. Con el objetivo de minimizar estos riesgos, contamos con el proceso de intervención en las áreas y procesos con actividades lúdicas y participativa, con personal experto en estas temáticas para evitar que se presenten a través del reforzamiento a la autoestima y al manejo correcto de las emociones.

## Certificación médica para trabajo en alturas

Todo trabajador que realiza trabajos en alturas debe contar con una certificación para trabajo seguro en alturas, al igual que con la evaluación médica integrada que demuestra la capacidad del desarrollo de estas actividades cumpliendo con la normatividad vigente. Se realizaron 231 evaluaciones médicas de este tipo.

## EBSA Saludable

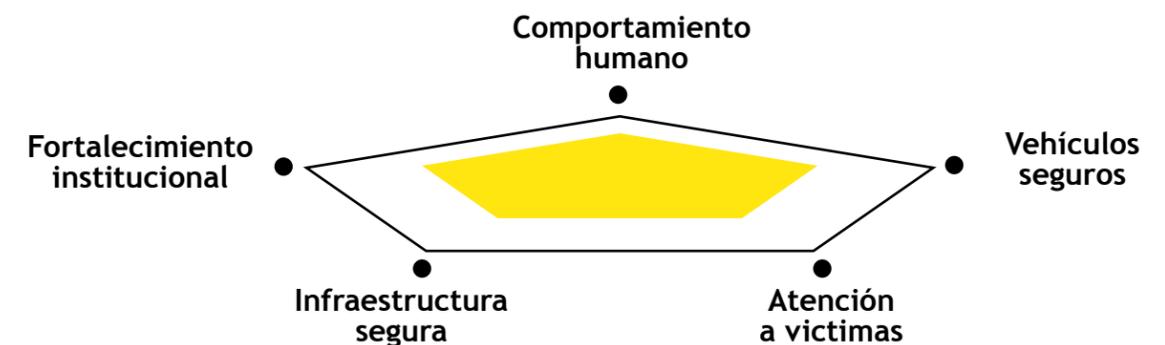
En cabeza del comité de deportes promovemos las actividades de recreación y deporte en nuestros colaboradores, para esto generamos espacios de integración, fraternidad y trabajo en equipo. En 2019 realizamos campeonatos en varias actividades físicas como lo son: voleibol mixto, voleibol arena, tejo, mini tejo, billar, tenis de mesa, karts, ajedrez, baloncesto, natación. De igual manera, realizamos actividades de paseos, jornadas de piscina, hidroterapia y spa, caminatas ecológicas, entre otras, para mejorar la calidad de vida de los colaboradores.

Zona	Actividades realizadas
Zona Tundama	Rally deportivo CON bolos, hidroterapia, futbol 5, spa, tejo, minitejo
Centro de Control-Integra	Campeonato de futbol 5, campeonato de Bolos
Zona Sugamuxi	Campeonato de bolos, campeonato de tejo y minitejo, billar y tenis de mesa
Edificio Administrativo	Dos torneos de Voleybol , Campeonato de billar, tejo y minitejo, tenis de mesa, práctica de rumbaterapia durante el año
Zona Ricaurte	Ciclopaseo-Hidroterapia, Campeonato de bolos
Zona Oriente	Caminata-tarde deportiva con natación y Voleybol, Ciclopaseo
Zona Norte	Banquitas y tarde de gimnasio; tarde de spa con hidroterapia
Zona Occidente	Tarde de Hidroterapia y aqua rumba; campeonato de tejo y minitejo
Zona Puerto Boyacá	Ciclopaseo e Hidroterapia, rally deportivo con tenis de mesa, voleybol y natación
Zona Centro	Rally deportivo con Voleybol-Tenis de Mesa, Tiro al blanco-Rana; campeonato de karts
Seccional Tibaná	Tarde deportiva con Tejo, minitejo,rana
Seccional Miraflores	Ciclopaseo, natación
Seccional Villa de Leyva	Tarde de hidroterapia, spa
Coordinación transportes	Torneo de Karts
Todos EBSA	Juegos Interzonas 2019, realizado en el Centro Vacacional de Comfaboy en Monquirá con la participación de 250 funcionarios en deportes como natación, tenis de mesa, billar, ajedrez, ciclismo, voleybol, tejo, minitejo, baloncesto, futbol 5 y juegos chiriposos

**El entorno laboral se caracteriza por el respeto y la cercanía al interior de la compañía, donde el bienestar emocional y el aporte profesional, en función del logro de los objetivos estratégicos de EBSA.**



Otro factor de gran importancia para la compañía es la seguridad vial, por eso contamos con un Plan estratégico de seguridad vial, el cual nos permite gestionar los riesgos asociados a través de cinco pilares:



## Fortalecimiento Institucional

Con este pilar se ha involucrado a la alta gerencia mediante la conformación del comité de seguridad vial, el cual se reúne cada tres meses para tratar temas y problemáticas que se presentan en seguridad vial que afectan a la compañía. De cada comité salen directrices y se toman decisiones para mejorar la seguridad y bienestar de los operarios de los vehículos y sociedad que los rodean. Crear conciencia en los conductores a través de las sensibilizaciones que se realizan en las inducciones y diferentes encuentros es una prioridad. Esto nos permite afianzar los conceptos de la seguridad tanto vertical como horizontalmente, de tal forma que podamos seguir analizando las barreras y eliminando los riesgos.

Los principales mensajes que se transmiten a los conductores son el autocuidado y por lo tanto valorarse como personas; adicionalmente reforzamos que los objetivos propuestos debemos sentirlos como propios ya que propenden por cuidar y proteger la vida de todos.



## Comportamiento humano

---

Incentiva el pensamiento y actuar racional dentro del personal que hace parte de los procesos de operación de vehículos y el izaje de carga, que apoyan permanentemente los proyectos de expansión del sistema, mantenimiento de redes y transporte de materiales eléctricos y, en donde existen riesgos de accidentes.

Se inculca el amor propio, ser una persona íntegra, que tenga sentido de pertenencia con la organización, etc.

## Vehículos seguros

---

Contamos con una política de reposición de vehículos que propende por garantizar el buen estado de estos y la seguridad de nuestros colaboradores. Para este fin, en 2019 reemplazamos cuatro vehículos tipo pesado por modelo 2020 para la gestión operativa de grúas de fuerza y transporte de materiales para expansión del sistema y mantenimiento de redes eléctricas. Así mismo, adquirimos 13 camionetas pick up 4x4 doble cabina.

Adicionalmente, como parte del compromiso con el medio ambiente y la seguridad, contamos con un vehículo 100% eléctrico, el cual además de ser una opción ecológica ya que tiene CERO emisiones, tiene un mejor desempeño al recorrer las pendientes que tiene la ciudad de Tunja.

Como complemento a toda la gestión en seguridad que realizamos, contamos con un módulo SAP de transporte en el cual se registran los gastos de operación y mantenimiento de vehículos livianos y pesados propios. Para los vehículos en modalidad de arrendamiento en sistema renting, el módulo permite llevar control sobre los pagos de canon mensual, el registro de consumo de combustible y mantenimiento de los vehículos.

## Atención a víctimas

---

Nuestra preocupación en cuanto a la seguridad en las vías no es exclusiva hacia los colaboradores de EBSA, por lo tanto, cada uno de los componentes el Sistema integrado de gestión hace referencias a la atención a víctimas. En el marco del Sistema, capacitamos a todo el personal operativo y administrativo en normas de tránsito, atención a víctimas, primeros auxilios; igualmente, realizamos de forma periódica simulacros que permiten preparar al personal en caso de que se presente una emergencia.

## Infraestructura segura

---

Tenemos operación en todo Boyacá y todas las vías tienen diferentes peligros. Por ello, incentivamos a que antes de iniciar la labor se analicen los riesgos que tiene la vía, se realice un ruto-grama identificando qué se puede encontrar y cómo lo puede evitar, para de esta manera disminuir la accidentalidad vial.

Contamos con un software de geoposición que indica el recorrido realizado y la ubicación real de cada vehículo, con lo cual hacemos seguimiento a la seguridad vial en todo momento.

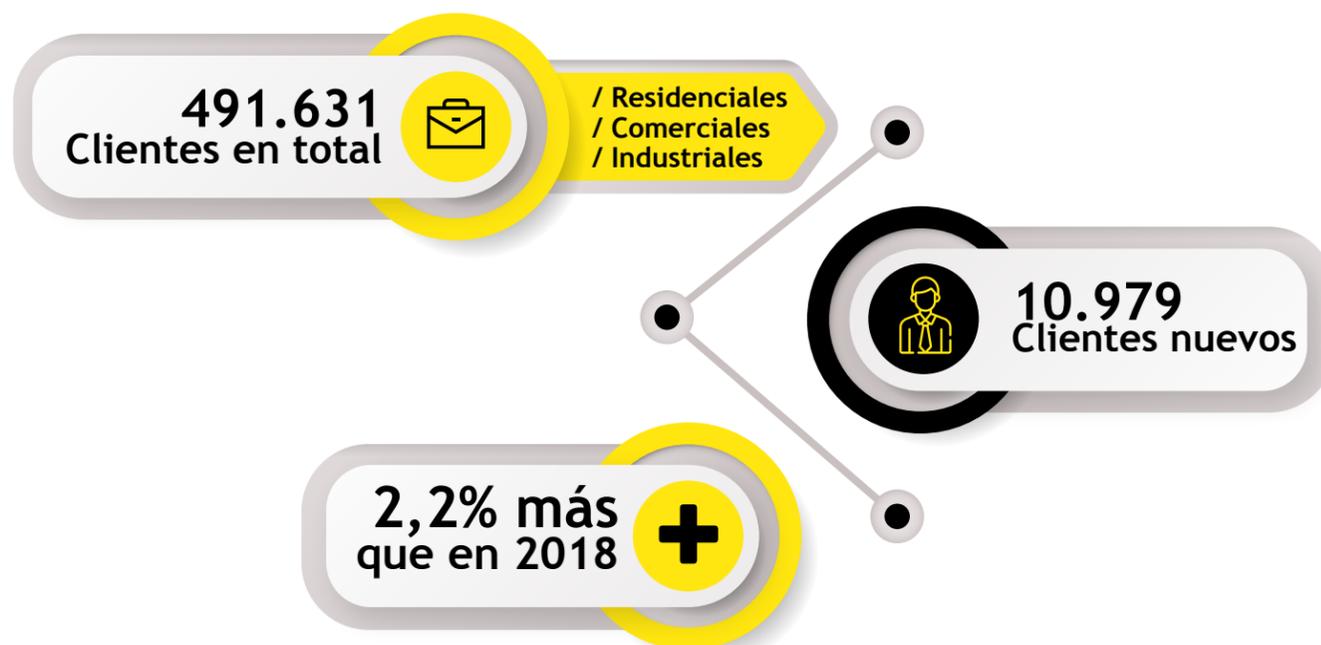
03

## RELACIONAMIENTO CON CLIENTES

Mantenemos nuestro compromiso de contribuir al desarrollo sostenible de los municipios y departamento en donde operamos, buscando mejorar la calidad de vida de las familias a las que llegamos, facilitando la conexión de las empresas para apoyar su crecimiento y ampliando el número de usuarios de nuestros servicios.

# Cientes, cobertura y participación en el mercado

Operamos el 100% de las redes de distribución del departamento de Boyacá, llevando energía a 491.631 familias, comunidades y emprendimientos para impulsar el desarrollo de la región.



Asunto material: Acceso a la energía  
 Contenidos GRI 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura

Distribuimos en el departamento de Boyacá la energía que se consume en los sectores residencial, comercial e industrial, correspondientes al segmento de mercado regulado. Como operadores de red de distribución, en 2019 tuvimos una demanda de **1.922 GWh** que corresponde al **2,67%** de la demanda energética a nivel nacional.

Igualmente, participamos en el Mercado de Energía Mayorista con una demanda comercial de **852,7 GWh** que equivale al **1,19%** de la demanda nacional, es decir que de toda la energía que se consumió en el país en 2019, comercializamos el 1,19%.

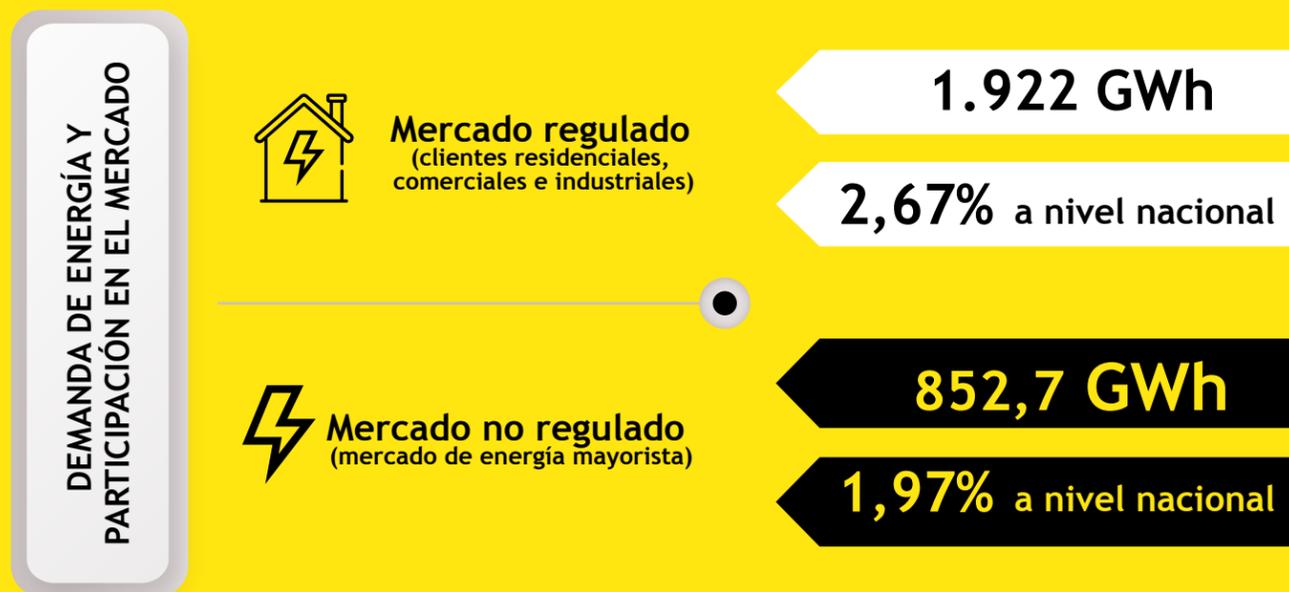
Cabe resaltar que la diferencia entre los valores de distribución (2,67%) y comercialización (1,97%) se explica porque, aunque operamos el 100% de las redes de distribución de Boyacá, exis-

ten otras empresas que comercializan energía y que también son compradores del mercado mayorista de energía.

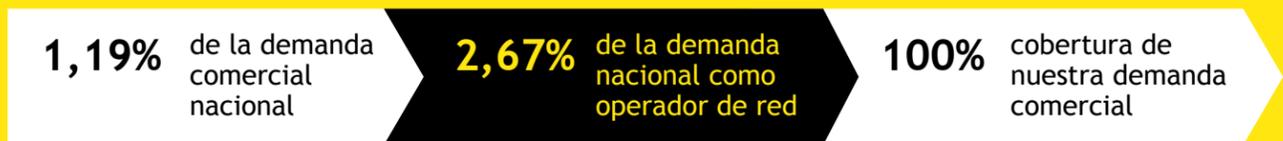
Lo anterior nos ha permitido satisfacer las necesidades de los mercados que atendemos, tanto el regulado donde se encuentran nuestros usuarios residenciales, comerciales y de pequeña industria, al igual que el no regulado que comprende los clientes que demandan de grandes cantidades de energía.

De igual manera, para la atención de nuestra demanda comercial en el periodo, logramos suscribir contratos de suministro de energía a largo plazo con las siguientes firmas:

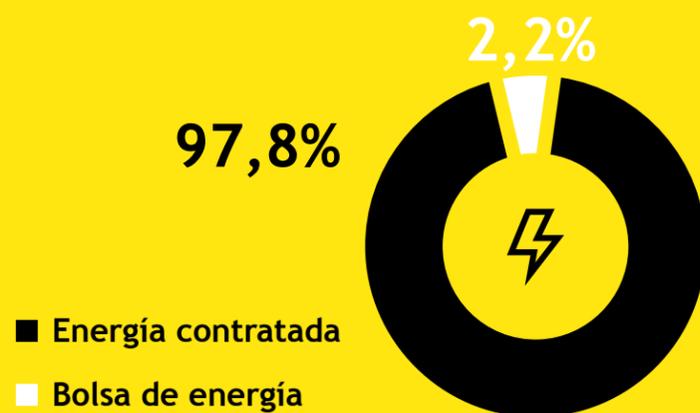
Isagen, CELSIA Colombia, Emgesa, Aes Chivor, Enerco.



La energía que contratamos cubrió el 97,8% de nuestra demanda comercial, con lo cual logramos ofrecer estabilidad en los costos del factor de generación el cual se traslada a nuestros usuarios a través de las tarifas. Por otra parte, el 2,2% restante de la energía lo adquirimos en la bolsa, lo que nos permitió lograr un precio que se ajuste al precio promedio nacional.



## ADQUISICIÓN DE ENERGÍA PARA SUPLIR LA DEMANDA COMERCIAL



# Comercialización de productos y servicios

Sumado a lo anterior, nuestro portafolio de productos y servicios cuenta con servicios conexos a al negocio principal tales como:

- > Arrendamiento de nuestra infraestructura eléctrica para las empresas de telecomunicaciones
- > Arrendamiento de nuestra plataforma comercial para la facturación de otros servicios
- > Arrendamiento de equipos eléctricos
- > Calibración de medidores
- > Contratos de conexión
- > Servicios de AOM de activos eléctricos

Nos apalancamos en el procedimiento denominado **Comercialización de Productos y Servicios** como mecanismo de acceso a estos, cuya aplicación está a cargo de la Dirección Comercial. Actualmente contamos con contratos suscritos para la prestación de nuestros servicios con empresas de telecomunicaciones, contratos de facturación y recaudo de otros servicios, servicios de conexión y AOM de activos eléctricos.

## Contratos para la prestación de servicios conexos con:



Los ingresos generados por estos servicios agregados superaron los \$17.000 millones de pesos



## Facturación en sitio

Comprometidos con la comunidad boyacense, hemos mejorado el proceso de facturación a través de diferentes estrategias, como son;

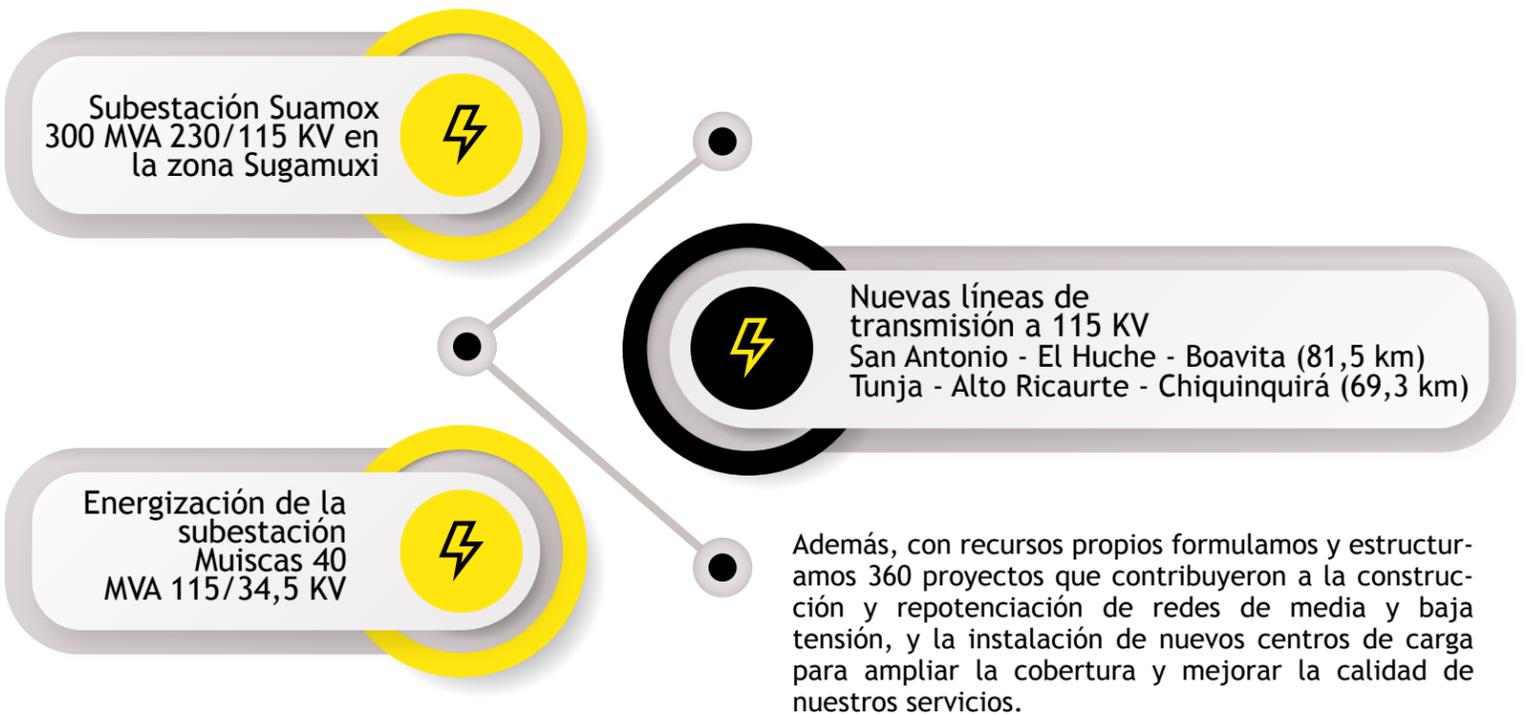


## Planes de inversión

A lo largo del año llevamos a cabo la apertura del Plan de Inversiones por valor de \$193.246 millones de pesos, propuesto en la nueva metodología regulatoria por medio

de la puesta en servicio de los proyectos de expansión en el Sistema de Transmisión Regional (STR) y el Sistema de Distribución Local (SDL), así como la modernización del centro de control. De igual manera, cumplimos a satisfacción con la energización de nuevos puntos de conexión al sistema de Transmisión Nacional como:

## Nuevos puntos de conexión al Sistema de Transmisión Nacional



100% de cobertura urbana

93,9% de cobertura rural

Adelantamos inversiones en proyectos por valor de \$42.000 millones de pesos (valor de unidades constructivas) que contribuyen a la expansión y mejoramiento de la infraestructura en el Sistema de Distribución Local (SDL), enfocados principalmente en:

- > La ampliación de la cobertura
- > Reposición y mejoramiento de líneas y redes
- > Reducción de pérdidas
- > Construcción de interconexiones

A través del Fondo de Apoyo Financiero para la Energización de las Zonas Rurales Interconectadas - FAER, en el municipio de Paya se energizaron 20 veredas, beneficiando a 510 usuarios, en donde se construyeron:

- > 107 km de red de media y baja tensión
- > 108 km de red antifraude, con el fin de disminuir el impacto ambiental, mantenimiento, mejorando la calidad del servicio
- > Montaje de 101 transformadores

El proyecto también involucró la instalación de acometida, contador y tablero de distribución, garantizando a los nuevos usuarios la disposición y utilización de la infraestructura eléctrica, cumpliendo con los requisitos normativos y el reglamento de instalaciones eléctricas - RETIE

**32.540** Km de red

**104** estaciones

**\$193.246** millones COP de inversión en proyectos de crecimiento y sostenimiento

## Comunicaciones con nuestros clientes

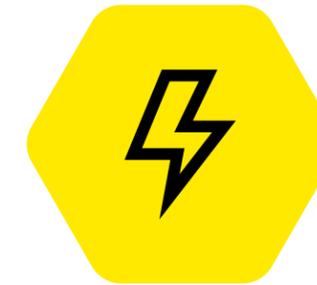
Nuestros clientes seguirán siendo la razón de ser de nuestra estrategia, por tanto, continuaremos trabajando en las mejoras continuas para entregar un servicio con seguridad, calidad y confiabilidad. Para ello, la comunicación es fundamental, por lo que realizamos actividades que permitan fortalecer el relacionamiento.

- > Información de cortes programados
- > Convocatorias de actividades realizadas con la comunidad

De igual manera, continuamos con la implementación de nuestro plan estratégico de comunicaciones de acuerdo con los temas importantes para nuestros grupos de interés realizando diferentes actividades como:

- > Animaciones en salas de espera
- > Web móvil
- > Marketing digital (redes sociales: Facebook y Twitter)
- > Actualización de páginas web
- > Activaciones BTL
- > Campañas

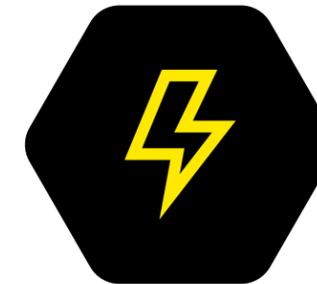
01



## Expansión y mejoramiento de la infraestructura en el Sistema de Distribución Local

- Ampliación de la cobertura
- Reposición y mejoramiento de líneas y redes
- Reducción de pérdidas
- Construcción de interconexiones

02



## Energización de 20 veredas en beneficio de 510 usuarios, a través del FAER

- 107 km de redes de media y baja tensión
- 108 km de red antifraude
- 101 transformadores
- Instalación de acometida, contador y tablero de distribución

Adicionalmente, se firmaron dos nuevos contratos con el Ministerio de Minas y Energía para continuar la ampliación de cobertura rural con recursos del FAER, que beneficiarán a 251 usuarios del municipio de Jenesano y 354 usuarios del municipio de Zetaquirá.

# EXCELENCIA EN EL SERVICIO

Asunto material: Atención y servicio al cliente; calidad y fiabilidad del servicio  
 Contenidos GRI 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura

## Satisfacción de los usuarios

Uno de nuestros compromisos principales es brindar un servicio de calidad, confiable, continuo y que nos permita satisfacer las expectativas de nuestros usuarios, al igual que contribuir al desarrollo y crecimiento económico de la región para mejorar la calidad de vida de los habitantes de Boyacá. Por tal motivo, fortalecemos nuestros procesos de forma permanente a través de estrategias y acciones para aumentar la satisfacción y fidelidad de nuestros clientes.

Periódicamente realizamos la encuesta de satisfacción de los usuarios para obtener el índice de satisfacción de calidad (ISCAL) que mide la percepción de nuestros usuarios frente a la calidad, continuidad del servicio (suministro de energía), facturación, atención al cliente, información, comunicación e imagen corporativa. En 2019 los resultados estuvieron por encima de nuestra meta interna, y presentamos un incremento del 1% frente a la medición anterior.



## Atención a clientes

La comunicación con nuestros clientes es fundamental, por eso buscamos ofrecer la mejor atención frente a cualquier inquietud que tengan respecto al servicio o la empresa con el objetivo de asegurar su satisfacción. Esto lo hacemos a través de:

En 2019 registramos **6 reclamos por cada 10.000 facturas expedidas**

**92**  
 oficinas de atención al cliente



Gracias a la gestión que realizamos, hemos mantenido un número reducido de quejas, posicionándonos como una de las empresas con menores índices de reclamos en el país, en gran parte por las bondades de nuestro programa de facturación en sitio que facilita la crítica de consumos directamente en el predio del usuario.



## PROGRAMAS DE RELACIONAMIENTO CON CLIENTES

### Fortalecimiento de los conocimientos técnicos de electricistas del sector informal.

En 2019 realizamos programas de acercamiento con nuestros clientes por medio de 8 talleres en pro de fortalecer los conocimientos técnicos de los electricistas del sector informal. Contamos con la participación de 565 técnicos, con quienes se socializaron temas relacionados con:

Trámites y requisitos para acceder al servicio de energía eléctrica

Seguridad en las redes eléctricas

Deberes y derechos de los usuarios

Distancias de seguridad

Requisitos para nuevos proyectos

Reforzando los temas de RETIE y RETILAP



Programa de educación al cliente

El programa tiene como objetivo socializar aspectos relacionados con la prestación del servicio, los requisitos a los diferentes trámites y los derechos y deberes incluidos en el Contrato con Condiciones Uniformes. Adicionalmente, llevamos a cabo talleres ludo-pedagógicos para enseñar a los niños sobre el uso racional de energía, riesgos y peligros de la electricidad, seguridad en el hogar, entre otros, los cuales permiten convertir a la niñez en replicadora del conocimiento en temas relacionados con la electricidad en sus hogares.

### Programa

### Resultados

#### Conexión Social

Realizamos 152 encuentros con la comunidad, llegando así a un total de 4.336 usuarios del servicio, quienes conocieron los principales procesos y programas que desarrollamos, en especial aquellos relacionados con el control de las pérdidas de energía, la política de seguridad de la Compañía, y los trámites que pueden adelantar con la Empresa.

#### EBSA con las Empresas Boyacenses

Ofreciendo a las Empresas de la región la posibilidad de capacitar a su personal en temas como Filantropía, Valores en la vida laboral y formación de equipos competitivos, en el año realizamos 36 encuentros con trabajadores del departamento, a quienes llevamos también el mensaje de promoción del uso legal del servicio de energía, llegando de manera directa a un total de 719 usuarios del servicio.

#### Creciendo con Energía

Con metodologías vivenciales, lúdicas y mucha energía, realizamos 108 encuentros del programa “Creciendo con Energía”, donde 3.992 niños y niñas entre los 5 y los 12 años pertenecientes a diferentes municipios del departamento, aprendieron acerca de la importancia de hacer un uso legal, seguro y racional de la energía eléctrica.



## Eventos

Como complemento a las actividades que desarrollamos para fortalecer el relacionamiento con nuestros clientes, en 2019 realizamos diferentes eventos en nuestras zonas de influencia para celebrar el día nacional del usuario y del vocal de control. Así mismo, el 31 de octubre celebramos el día del niño y a lo largo del año ejecutamos talleres de uso racional de energía y uso de energías renovables en las instituciones oficiales y privadas que lo solicitaron.

## Continuidad y calidad del servicio

Prestar un servicio de calidad se traduce en que presente mínimas interrupciones, es por eso que en 2019 trabajamos en la operación del sistema de distribución a través del Sistema de Gestión de Distribución Avanzada - ADMS (por sus siglas en inglés), que nos permite contar con mejor información de desempeño de nuestros activos eléctricos, gestión oportuna de las fallas reportadas por los clientes y control de los indicadores de calidad SAIDI (duración de interrupciones) y SAIFI (frecuencia de las interrupciones)

8,31 SAIDI.  
Meta 13,81  
INDICADOR DE  
DURACIÓN

8,34 SAIFI.  
Meta 15,21  
INDICADOR  
DE FRECUENCIA

### > SAIFI:

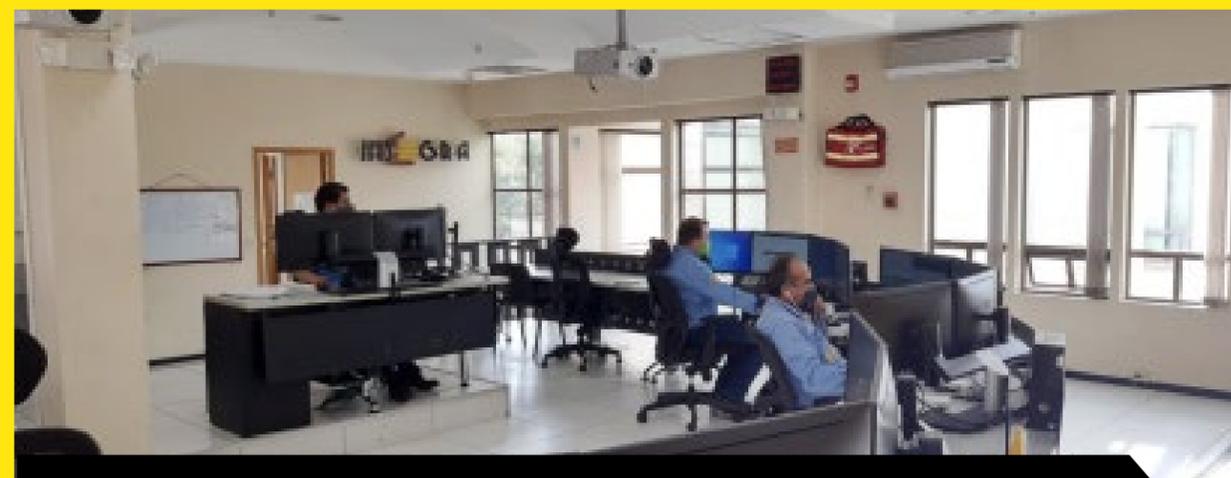
Es el número máximo de interrupciones promedio, que los usuarios pueden percibir en el servicio de energía eléctrica, por cada año. Para el 2019 el límite fijado para EBSA fue de 15,21 y el resultado fue 8,34 lo que indica hubo menos cantidad de interrupciones que las fijadas como límites por la regulación eléctrica.

### > SAIDI:

Es la máxima cantidad de horas de interrupciones promedio, que los usuarios pueden percibir en el energía eléctrica, por cada año. Para el 2019 la meta para EBSA fue de 13,81 y el resultado fue 8,31 lo que indica que hubo menos horas de interrupción que las fijadas como límites por la regulación eléctrica.

Estos indicadores demuestran el esfuerzo que ha hecho la empresa en procura de brindar un servicio con calidad, cumplimiento los más altos estándares establecidos en las normas vigentes.

Lo anterior nos permitió superar las metas en más del 30%, lo que beneficia los diferentes procesos llevados a cabo por nuestros clientes residenciales, comerciales y procesos productivos que contribuyen al desarrollo económico local. El proceso se complementó con los avances en el programa de automatización de la distribución y el mejoramiento de la disponibilidad de los medios de comunicaciones, el cual tuvo en cuenta los siguientes aspectos:



### AUTOMATIZACIÓN DE LA DISTRIBUCIÓN

- Instalación de 400 equipos de corte
- Maniobra y control remoto (reconectores) en circuitos de media tensión
- Integración vía GPRS al centro de control

### MEJORAMIENTO DE LA DISPONIBILIDAD DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

- Wifi
- Fibra óptica
- Radiocomunicaciones VHF

En materia de calidad de la potencia de nuestras redes, dimos inicio el programa de renovación tecnológica que se materializó con el cambio de equipos instalados en las barras y salidas de circuitos de las subestaciones del Sistema de Transmisión Regional (STR) y Sistema de Distribución Local (SDL).

Estas nos permiten mejorar en la medición de perturbaciones de las ondas de tensión y corriente, las cuales pueden ser ocasionadas por las sobretensiones o por la presencia de armónicos que tienen origen en la operación de equipos o cargas inductivas y capacitivas, utilizadas principalmente en diferentes procesos industriales.

En ese sentido, cuando se sobrepase los límites técnicos permitidos EBSA ubica y focaliza la fuente de distorsión por medio de la información captada de los medidores de calidad de potencia, y aplica las medidas que correspondan para su corrección y óptima funcionalidad.

**La inversión en los procesos de operación, comunicaciones y calidad superó los 30 mil millones de pesos**

Estos procesos de innovación y optimización nos ubican dentro de las empresas vanguardistas del país por la tecnología ofrecida en nuestros servicios y el perfil de calidad ocupacional de nuestro talento humano, que se refleja en la calidad de nuestro suministro de energía. Como reto para el 2020 daremos continuidad al mejoramiento de los procesos de cara a la prestación del servicio, haciendo especial énfasis en mejorar los diferentes canales de comunicación (IVR) e implementar programas de movilidad para la atención de eventos, así como la automatización de subestaciones secundarias.

## Mantenimiento e infraestructura

Como resultado del trabajo realizado en todos los niveles de tensión, nuestra infraestructura tuvo una disponibilidad media del 99,71% en Sistema de Transmisión Regional (STR) durante el año 2019.

De igual manera, tuvimos un cumplimiento superior al 95% de los planes definidos de mantenimiento preventivo en las líneas, que contó con despejes para evitar interrupciones, sumado al uso de técnicas diagnósticas que nos permite una rápida identificación de fallas en las subestaciones. El modelo está en constante mejora a través de las siguientes actividades:

Instalación de 50 sistemas de puesta a tierra capacitivos con drenado de sobretensiones



Modernización de los sistemas de protección en subestaciones



Más de **9.000** órdenes de mantenimiento ejecutadas

Disponibilidad media del **99,71%**

## Beneficios

- > Nos permite limitar las corrientes de falla en nodos con un alto nivel cerámico brindando seguridad a personas y equipos
- > Los sistemas que enmarcan nuestros circuitos dentro de un esquema de protecciones coordinado, que se encuentra optimizado con el modelamiento eléctrico en ETAP, nos permite dimensionar los equipos de cambio y elementos de protección personal para garantizar una operación segura a nuestros colaboradores.

## RETOS 2020

- > Reducir la quema de transformadores de distribución.
- > Mejorar la confiabilidad de nuestras estaciones con pruebas diagnósticas.
- > Impulsar la evolución hacia un sistema de gestión de activos que nos permita optimizar las inversiones de mantenimiento.

## Acreditación del laboratorio de medidores

Estamos comprometidos con la calidad del servicio que prestamos y con el objetivo de mejorar nuestros procesos internos, implementamos la norma ISO/IEC17025:2005 Requisitos generales para la competencia de los Laboratorios de Ensayos y Calibración, con miras a obtener la Acreditación por parte del Organismo Nacional de Acreditación de Colombia-ONAC. La acreditación nos garantiza la validez de los resultados de las calibraciones y ensayos realizados en nuestro laboratorio.

El proceso se desarrolla en cinco etapas:

1.

Documentación e implementación del sistema de gestión basado en ISO/IEC17025:2005.

2.

Presentación de solicitud ante ONAC.

3.

Evaluación documental en sitio, plan de correcciones y acciones correctivas y, evaluación complementaria. Este proceso empezó en septiembre de 2018 y finalizó en enero de 2019.

4.

Acreditación en febrero de 2019 como Laboratorio de Ensayos y en marzo del mismo año fuimos acreditados Laboratorio de Calibración por parte del Comité Acreditación ONAC.

5.

Certificado de Acreditación, una vez suscritos los respectivos contratos, ONAC emitió los Certificados de Acreditación, los cuales se encuentran publicados en el Directorio de Acreditados en la página web de ONAC, desde el 12 de abril de 2019. La vigencia de la acreditación es de tres años, sujeta a los resultados de evaluaciones de seguimiento anuales.

Para el mes de febrero del 2020 se tiene planeada la visita anual de seguimiento, en la cual se verificará la implementación de la ISO/IEC17025:2017.

## Innovación y desarrollo

Gracias a los constantes avances tecnológicos existentes en el mercado, hemos podido mejorar nuestros procesos y por lo tanto la calidad del servicio que prestamos a nuestros clientes y los usuarios finales. Estamos comprometidos con encontrar nuevas tecnologías que no permitan continuar cumpliendo con nuestra promesa de valor, destacando la realización de dos proyectos de gran impacto para todas las partes interesadas.

### Plan Estratégico TI-PETI

Fue diseñado como una herramienta de soporte para el Plan Estratégico Corporativo, a partir de una infraestructura tecnológica que permite procesar, sintetizar, recuperar y presentar información base para la toma de decisiones; todo esto alineado a los más altos estándares del mercado. El PETI es transversal a toda la compañía brindando soluciones tecnológicas para el soporte de los objetivos misionales, estratégicos y de apoyo dentro de la organización.

El PETI parte de un diagnóstico de la situación actual de nuestra Dirección de Informática y Tecnológica, identificando las principales actividades, el uso de herramientas software y hardware utilizados en cada uno de los procesos que se llevan a cabo al interior de los diferentes procesos administrativos y operativos, logrando de esta manera conocer los recursos financieros destinados para la ejecución de todas las actividades que al interior de EBSA tienen un componente tecnológico.

Para la definición de estrategias de TI, se analizaron las necesidades y requerimiento de las dependencias de la compañía, con el objetivo de garantizar que todas contarán con el apoyo necesario para el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

### Proyecto AMI

Adelantamos la exploración de tecnologías para la implementación de infraestructura avanzada de medición (AMI por sus siglas en inglés), la cual permite medir, registrar, recolectar y transferir remotamente, la información asociada al consumo, la demanda, los parámetros eléctricos y la forma de uso de la energía eléctrica, para su posterior presentación, análisis, gestión y toma de decisiones.

Actualmente nos encontramos a la etapa de definición de condiciones y alcance de la infraestructura AMI aceptada en el país, por parte del agente regulador.



## CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO DE NUESTRAS COMUNIDADES

El desarrollo de nuestras operaciones genera impactos positivos en las comunidades del área de influencia, los cuales buscamos maximizar mediante programas de gestión social y ambiental que afianzan nuestra responsabilidad como ciudadanos corporativos, a la vez que aportan a la construcción conjunta de comunidades sostenibles.

## Gestión social

Asuntos materiales: Educación, desarrollo y participación de la comunidad  
 Contenidos GRI 103-1  
 Explicación del tema material y su Cobertura

Estamos convencidos de que los niños, niñas y jóvenes son el futuro de nuestra nación, razón por la cual nuestra inversión social está enfocada principalmente al mejoramiento de infraestructura en instituciones educativas del departamento de Boyacá. Bajo esta misma premisa, realizamos actividades que buscan promover el bienestar psicológico y físico de las personas, así como mejorar la calidad de vida de la población en general de nuestra área de influencia.

Entre las iniciativas realizada en 2019, destacamos:



## Educación

Iniciativa	Descripción y resultados
<b>EBSA es escuela</b>	Impactamos en dos sedes de primaria de la Institución Educativa el Rosario de Paipa, ubicadas en las veredas El Volcán y Río Arriba, por medio de un programa que buscó el reforzamiento de habilidades para la vida, promoviendo el bienestar psicológico y físico de los niños y niñas participantes. <b>114 familias impactadas con el desarrollo de temas asociados a estilos de crianza, apoyo parental en el aula, manejo de conflictos, comunicación y asertividad.</b>
<b>IX Encuentro nacional y XIII departamental de docentes del sector eléctrico</b>	El evento contó con la participación de más de 140 docentes provenientes de 34 municipios de los departamentos de Boyacá, Cundinamarca y Casanare, pertenecientes a 53 Instituciones Técnicas, Tecnológicas y de Educación Media. Asimismo, contamos con la participación de cuatro estudiantes de la especialidad en docencia de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo de México.
<b>Formando comunidades sostenibles</b>	Seis encuentros en diferentes municipios con una participación de 192 personas, en los cuales realizamos talleres lúdico-pedagógicos que involucran temas de seguridad eléctrica, uso racional de energía, medio ambiente, deberes y derechos de los clientes y cadena productiva
<b>Servicio social estudiantil</b>	Con 63 encuentros y la participación de 1.743 menores, capacitamos a estudiantes de media vocacional pertenecientes a colegios públicos de la región en temas referentes a la energía eléctrica y el cuidado y protección del medio ambiente.

Iniciativa	Descripción y resultados
<b>Mejoramiento de infraestructura educativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Donamos cuatro parques infantiles en instituciones educativas de los municipios de Sogamoso, Chiquinquirá, Tasco y Tinjacá.</li> <li>· Contribuimos con cinco computadores completamente equipados a la institución educativa Mariano Ospina Pérez sede Tijo.</li> <li>· Hicimos entrega de un mobiliario escolar y donamos una estufa industrial para que se facilite la prestación adecuada del servicio de cafetería escolar de la institución educativa Jorge Guillermo Mojica sede Bolívar en el municipio de Tasco.</li> <li>· En la vereda de San José de Porvenir del municipio de Sogamoso, donamos e instalamos el cielo raso en PVC para el hogar comunitario "Semillitas de amor" administrado por el ICBF.</li> </ul>





## Mejoramiento de infraestructura comunitaria

Iniciativa	Descripción y resultados
<b>Construcción del hogar de paso</b>	En alianza con los aliados estratégicos (Credivalores y Crediservicios) construimos el “Centro de Vida y de la protección social para el adulto mayor del municipio de Tasco”, proyecto en el que también participó la Universidad Santo Tomas, la Alcaldía de Tasco, Aceros Nacionales y Ladrilleras el Zipa.
<b>Apoyo al refugio hogar del espíritu santo</b>	Brindamos apoyo para la asistencia a la población migrante, refugiada y retornada que vienen desde Venezuela, prestando asistencia a 108.650 caminantes de los cuales 29.182 eran menores de edad.
<b>Zona de hidroterapia ASPRODIS</b>	A través de nuestros aliados brindamos apoyo a población en condición de abandono y discapacidad en el municipio de Chiquinquirá, a través de la donación de recursos para el sostenimiento de la zona de hidroterapia de ASPRODIS.
<b>Otras acciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Suministramos 38 filtros para el tratamiento de agua en hogares, contribuyendo a la buena salud de los habitantes de la vereda Potosí en el municipio de Gameza.</li> <li>· Donamos 58 tanques de almacenamiento de agua en el municipio de Tinjacá en la vereda Peñas Alto.</li> <li>· Mejoramos el techo en el salón comunal de la vereda la Esperanza del municipio de Tópaga.</li> <li>· En las veredas de Guayacanal (Susacón), La Jabonera y Chorrera (Soatá), suministramos tubería y accesorios para la rehabilitación de redes de tubería que estaban presentado fallas en las tres comunidades.</li> </ul>



## Apoyo al deporte

Coherentes y consecuentes con nuestro compromiso social, anualmente identificamos las necesidades de nuestras partes interesadas para vincularnos en su satisfacción a través de la donación de recursos económicos. De esta manera. En 2019 buscamos fomentar la práctica deportiva con el apoyo a la Fundación Rafael Antonio Niño para garantizar la operatividad de un equipo de ciclismo que hace presencia en las actividades del calendario nacional organizadas por la Federación Colombiana de Ciclismo.




## Actividades culturales

En alianza con el Fondo Mixto de Cultura nos vinculamos en la realización del Aguinaldo Boyacense, una fiesta cultural con reconocimiento departamental, nacional e incluso internacional que hace parte de las tradiciones del departamento.

## Gestión Ambiental

Asuntos materiales: Cultura ambiental  
Contenidos GRI 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura

En el desarrollo de nuestras actividades nos enfocamos en proteger el medio ambiente a lo largo de la operación. Dentro de nuestro actuar implementamos acciones para la prevención, mitigación y compensación de los posibles impactos ambientales generados por la actividad que realizamos, soportados en el Sistema de Gestión Ambiental y en el desarrollo de las siguientes actividades claves:

- > Capacitaciones y entrenamientos
- > Manejo integral de residuos peligrosos, industriales y RAEE
- > Compensaciones forestales
- > Manejo de fauna



## Educación ambiental

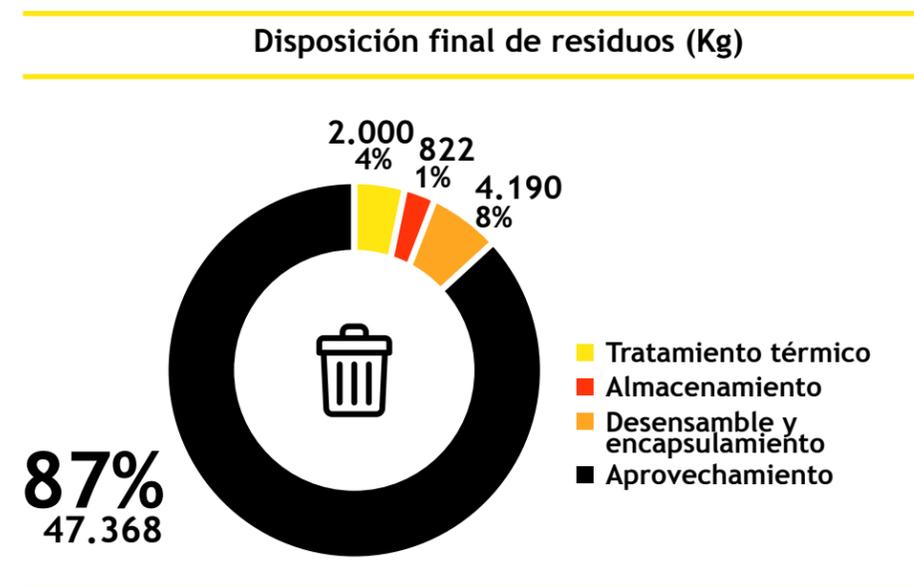
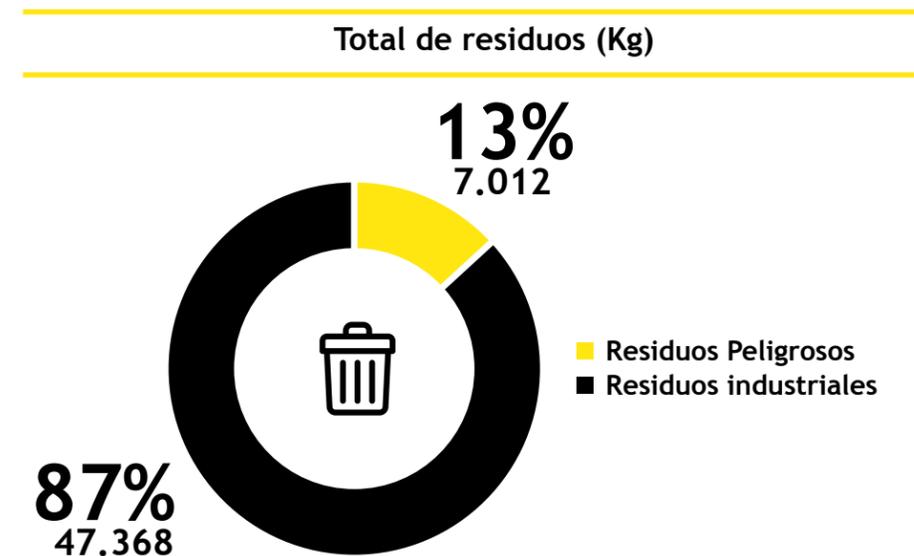
Reconocemos que la principal herramienta para el cuidado y protección del medio ambiente es la sensibilización por medio de jornadas de capacitación y formación. En 2019 nos basamos en ocho grandes temas, los cuales fueron socializados con colaboradores y proveedores.

Tema	Número de asistentes
Fortalecimiento del sistema de gestión de seguridad, salud y ambiente	37
Legislación ambiental	90
Conceptos y generalidades del sistema de gestión ambiental	147
Inspección de seguridad y ambiente	47
Investigación de incidentes de trabajo y ambientales	55
Manejo integral de residuos	11
Uso de motosierras para podas y talas	60
Actualización curso básico-obligatorio para conductores de vehículos de carga que transportan mercancías peligrosas	30

## Gestión integral de residuos

En 2019 llevamos a cabo la gestión de 54.380 kilos de residuos peligrosos, industriales y RAEE, a través de gestores autorizados. Adicionalmente, en cumplimiento con la normativa ambiental realizamos la disposición final de 940 kilos de aceite contaminado con PCB.

Por otra parte, en el marco del Plan de Gestión Integral, llevamos a cabo la cromatografía de gases en 121 transformadores para identificar la presencia de Bifenilos Policlorados.





## Compensaciones forestales

Como parte de la responsabilidad de mantener los entornos de nuestras operaciones en las mejores condiciones y con el menor impacto posible, realizamos compensaciones forestales a través de la siembra de 9.020 especies nativas en las áreas de influencia directa de las subestaciones Hormezaque, Ricaurte, Suamox y línea 115 kV Sogamoso - Boavita. Estas compensaciones fueron realizadas de cara a la operación de los proyectos del Sistema de Transmisión Regional - STR, y contribuyen al almacenamiento de aproximadamente 45 toneladas de CO<sub>2</sub>, produciendo 1.170 Toneladas de oxígeno al año.



## Emisiones

En el marco de la gestión de emisiones desarrollamos estrategias para la prevención y mitigación de las emisiones generadas por el uso de automotores vinculados al proyecto del Sistema de Transmisión Regional - STR, mediante el empleo de vehículos eficientes, mantenimientos preventivos y la realización de inspecciones preoperacionales.



## Manejo de fauna

En la línea 115 KV que cruza el Distrito Regional de Manejo Integrado Cuchillas Negra y Guanaque, tenemos instalados desviadores de vuelo para no generar deterioro de la fauna en los bosques que colindan con la infraestructura. Prueba de esto fue el avistamiento de un Aguila Real de montaña, así como de siete especies de aves migratorias en la zona de influencia del proyecto Suamox.

# 07

## DESEMPEÑO FINANCIERO Y ECONÓMICO

---

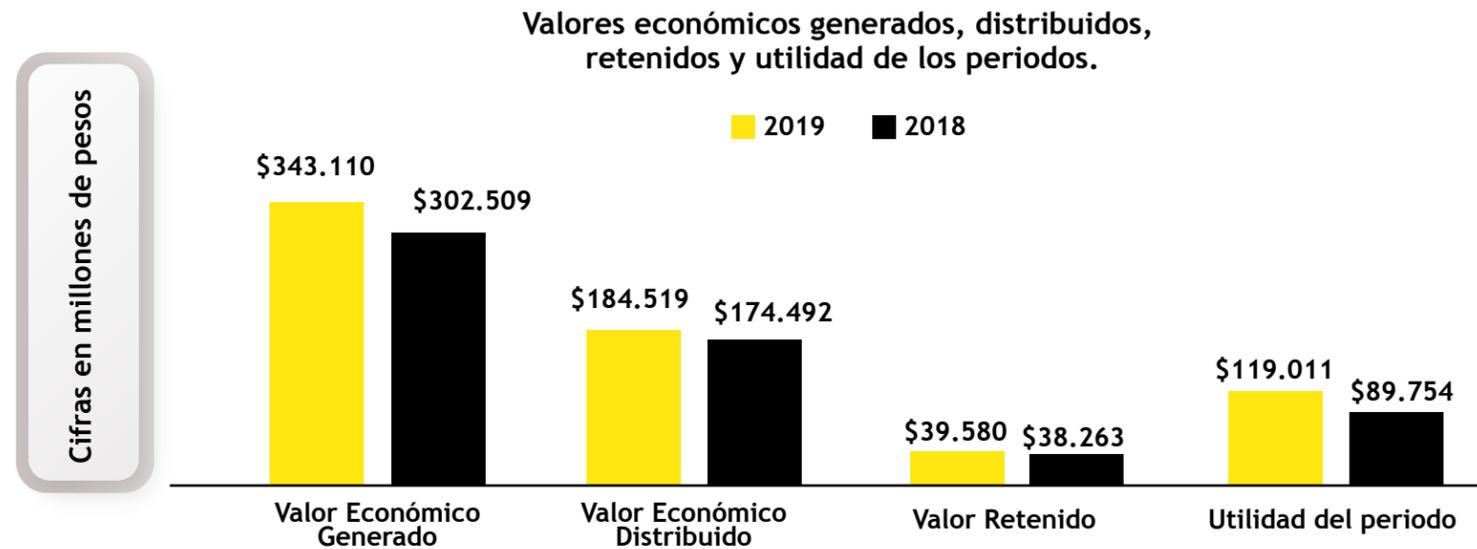
Como compañía buscamos fortalecer la gestión integral de los ámbitos de la sostenibilidad, en donde el desempeño financiero y económico tiene un rol fundamental, en tanto permite apalancar el cumplimiento de nuestros objetivos, así como la ejecución de los proyectos e iniciativas para el cuidado del medio ambiente y la contribución al desarrollo de las comunidades del área de influencia.

Para cumplir con los objetivos financieros establecidos, diseñamos un plan de negocios mediante el cual realizamos seguimiento y evaluación a los supuestos de operación que hemos estructurado. Dicha evaluación se realiza teniendo en cuenta comportamientos históricos del mercado, proyecciones de demanda, así como variables macroeconómicas que nos permitan identificar las oportunidades de inversión y operación necesarias para cumplir el objetivo fundamental de llevar energía a cada hogar y empresa boyacense, y con ello potencializar el bienestar social y económico de nuestra comunidad.

Asunto material: Desempeño financiero  
 Contenidos GRI 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura

## Resultados financieros

En 2019 cumplimos con los niveles de desempeño esperados, gracias al compromiso de nuestro equipo de trabajo integrado por trabajadores y proveedores que imprimen en sus labores pura energía boyacense y catapultan el incremento del valor económico generado. Estos resultados nos han permitido crecer y brindar sostenibilidad a la nuestra comunidad.



Registramos un aumento del 13% en el valor económico generado, correspondiente a \$40.601 millones de pesos, como reflejo de la mayor demanda de energía y el aporte al desarrollo económico que nuestro servicio está brindando al departamento de Boyacá, como palanca para sus actividades sociales, comerciales e industriales.

Este valor ha sido distribuido entre nuestros grupos de interés, acorde a los compromisos adquiridos. Comprometidos con la formación de talentos y el desarrollo de proveedores, distribuimos la mayor parte reconociendo el aporte de proveedores de bienes y servicios, trabajadores y pensionados que aunado a las actividades que desarrollamos en pro del medio ambiente y la comunidad, reflejan una distribución directa a nuestra comunidad superior a los \$115.000 millones de pesos. Esto además de las aportaciones indirectas efectuadas a

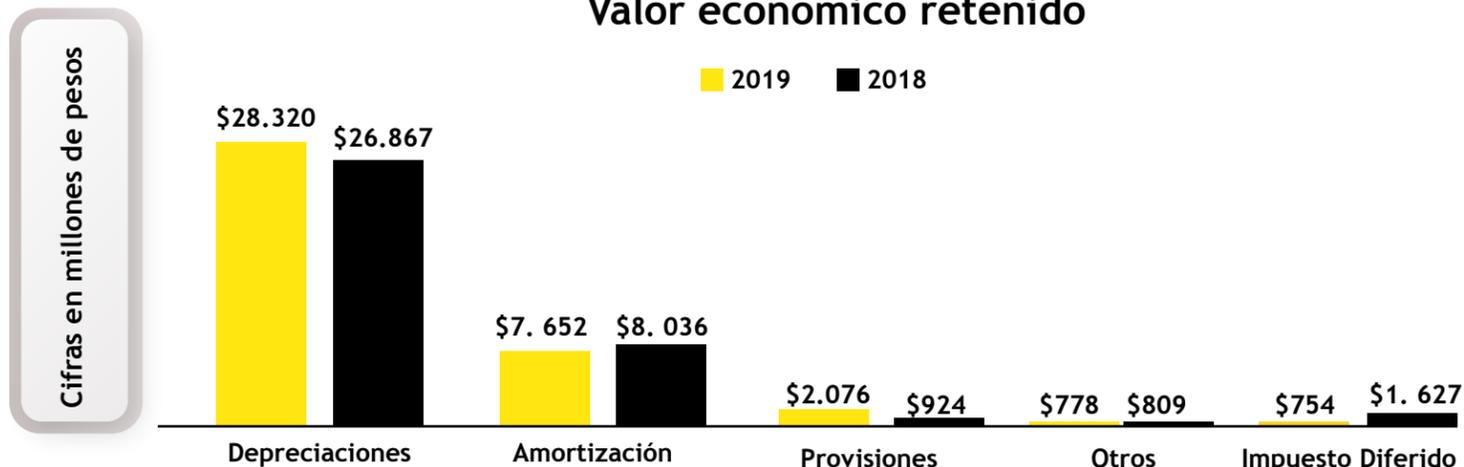
través del Estado mediante el cumplimiento tributario que excede los \$69.000 millones de pesos, que sustentarán la satisfacción del bienestar general y la sostenibilidad de la sociedad.

Es importante resaltar que como operadores de red estamos comprometidos con el desarrollo de la región, por lo que reinvertimos el valor económico retenido y parte importante del resultado del ejercicio en garantizar la sostenibilidad de nuestro entorno empresarial. Como prueba de ello resaltamos la puesta en operación de cuatro (4) proyectos del Sistema de Transmisión Regional que respaldan la confiabilidad y expansión del sistema, además de avances importantes en la operación del Sistema de Distribución Local, entre las que se destacan:

- Nuevas líneas de distribución de energía a 115Kv, Alto Ricaurte y el Huche en las zonas occidentales y en el norte del departamento respectivamente.
- Subestación Muiscas que respalda y garantiza a largo plazo la prestación de nuestro servicio en la zona Centro del departamento.
- Subestación Suamox que amplía la capacidad de conexión al Sistema de Transmisión Nacional y con ello la capacidad de respaldo al corredor industrial de Boyacá.

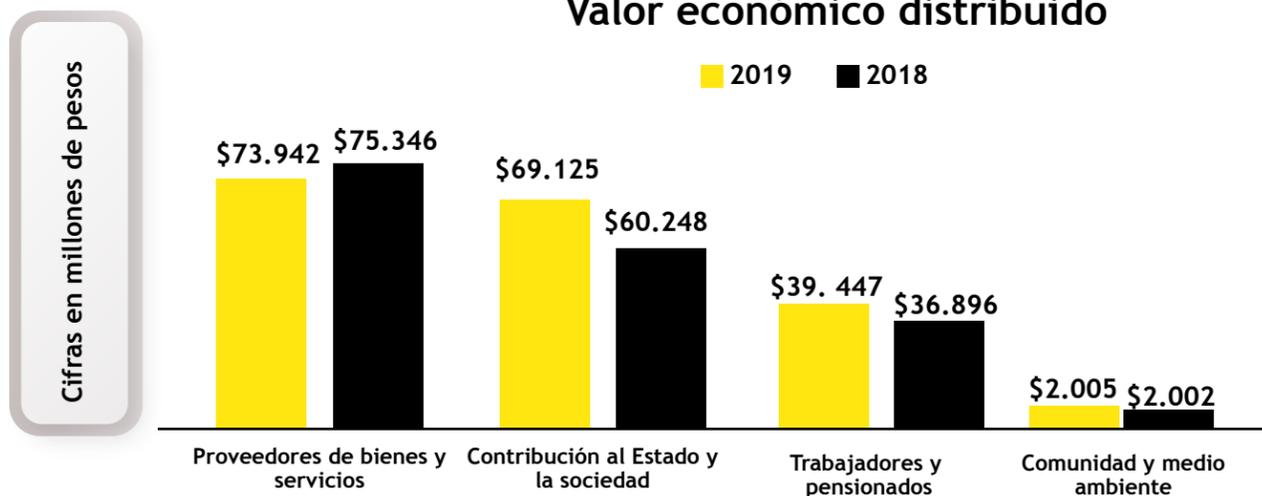


### Valor económico retenido



### Distribución de valor económico a nuestros grupos de interés

### Valor económico distribuido



### Proveedores de bienes y servicios

Los principios de buena fe, transparencia, economía y eficiencia son la guía para los procesos de contratación con proveedores de bienes y servicios, con quienes promovemos mejores prácticas respecto a la calidad, la salud ocupacional, la seguridad en el trabajo, la responsabilidad, el respeto y compromiso con el medio ambiente.

En 2019 destinamos **\$73.942 millones de pesos** a la compra de bienes y servicios para nuestras operaciones, 1,86% menos que en 2018, como resultado de los procesos de optimización operativa adelantados. Este corresponde al 21,5% del valor económico generado.

En la Dirección de Contratación desarrollamos un proceso transversal a toda la organización en el que debemos asegurar la transparencia de la contratación, por lo que nuestro modelo está basado en evaluar a los proveedores y futuros contratistas para así garantizar la contratación de proveedores responsables de nuestras operaciones con el abastecimiento de bienes y servicios de alta calidad.

Implementamos una serie de procedimientos y herramientas que garantizan el cumplimiento de nuestras políticas de Seguridad y Medio Ambiente, Anticorrupción, Antifraude y Control de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, por lo que incluimos en todas nuestras relaciones contractuales cláusulas que obligan su cumplimiento y de esta manera prevenimos riesgos a la hora de contratar.

Hacemos seguimiento a los compromisos que los contratistas adoptan con nosotros:

- A través de una empresa especializada realizamos la identificación, clasificación, calificación y evaluación de los proveedores.
- Antes de firmar un contrato analizamos el perfil de los proveedores potenciales en términos de su solidez financiera, el cumplimiento de sus obligaciones sociales y sus prácticas de cumplimiento de la normatividad.
- Durante la ejecución de contratos los interventores supervisan que los contratistas cumplan con sus obligaciones de carácter social, jurídico y ambiental.
- Con la firma de un contrato nuestros contratistas se comprometen a respetar nuestro Código de Ética así como las leyes y normatividad local.

De igual manera, en EBSA creemos en la contratación de proveedores locales como una práctica que incentiva el crecimiento económico de nuestras comunidades, por lo que en 2019 el **56%** de nuestra contratación fue con proveedores Boyacenses.

Buscamos construir relaciones sólidas con nuestra red de proveedores a la par que adquirimos los bienes y servicios que requiere nuestra compañía para operar.

Al 31 de diciembre de 2019, suscribimos 752 contratos de los cuales 242 fueron suministro, 238 Prestación de Servicios y 88 de obra.



## Estado y Sociedad

Debido a la actividad económica que desarrollamos estamos catalogados como un gran contribuyente de impuestos respecto al IVA, y como autoretenedores del impuesto sobre la renta en lo relacionado a la venta de energía.

En 2019 realizamos aportes al Estado colombiano por **\$69.125 millones de pesos**, 14,7% más que en 2018, en relación con los resultados operativos y económicos que hemos mantenido en los últimos años. Este corresponde al 20% del valor económico generado.

Del total de impuestos pagados en el año, el 91% fue destinado a transferencias a la Nación, el 6% a municipios en donde prestamos nuestros servicios, 2% a entidades de control y territoriales, y el 1% restante corresponde a la categoría de otros.

Por nuestra parte hemos sido completamente responsables frente a nuestras responsabilidades tributarias y de contribuciones en los plazos establecidos, cumpliendo a cabalidad todos los requerimientos que son establecidos por las instituciones encargadas de la regulación tributaria.

Trabajamos de manera conjunta con SINTRAELECOL para construir un ambiente laboral armónico, un mejor clima organizacional y el cumplimiento de nuestras metas relacionadas con el bienestar de todas las partes que hacen parte de nuestra Compañía.

Durante 2019 destinamos **\$39.447 millones de pesos** para el pago de las obligaciones y el mantenimiento del bienestar de nuestros empleados, 7% más que en 2018. Este corresponde al 11,5% del valor económico generado.

## DISTRIBUCIÓN DE APORTES A TRABAJADORES Y PENSIONADOS

	2019	2018
Salarios	\$32.593	\$29.782
Aportes y seguridad social	\$4.811	\$4.815
Bienestar social	\$827	\$877
Servicios médicos	\$809	\$890
Capacitación y educación	\$331	\$373
Salud ocupacional y seguridad industrial	\$75	\$159
<b>Total</b>	<b>\$39.447</b>	<b>\$36.896</b>

Cifras expresadas en millones de pesos

## Comunidad y medio ambiente

Buscamos el impacto directo en la región donde operamos por medio de iniciativas orientadas a afianzar las relaciones con nuestros clientes y comunidades, y que evidencian el compromiso ambiental que hemos venido adoptando.

Hacemos visible nuestro compromiso y gestión sostenible por medio de las iniciativas de salud y deportes en la comunidad, además del fomento del consumo responsable de la energía, cuidado del medio ambiente y la visualización de la implementación de nuestra estrategia de sostenibilidad.

Enfocados en el bienestar de la comunidad y el medio ambiente, en 2019 invertimos \$2.005 millones de pesos, de los cuales el 42% se destinó a donaciones, el 38% en medio ambiente, el 11% para estímulos a usuarios y el 9% a consolidar nuestra labor social con la comunidad.

## DISTRIBUCIÓN DEL PAGO DE IMPUESTOS

	2019	2018
Nación	\$63.088	\$51.648
Municipios	\$3.902	\$6.661
Contribuciones especiales	\$1.453	\$1.545
Otros	\$460	\$129
Departamentos	\$223	\$266
<b>Total</b>	<b>\$69.125</b>	<b>\$60.248</b>

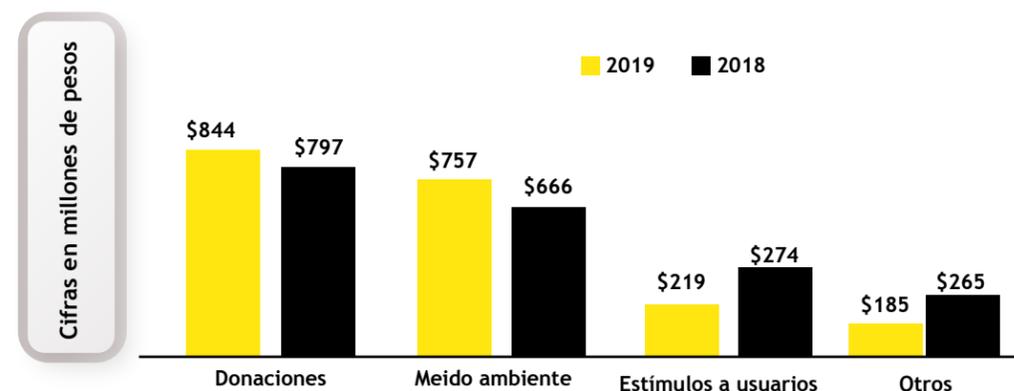
Cifras expresadas en millones de pesos

## Trabajadores y pensionados

Promovemos el respeto, la solidaridad y la colaboración, entendiendo que nuestros colaboradores son la piedra angular que mueve nuestro actuar. Trabajamos constantemente en fortalecer los vínculos con nuestro personal, generando un ambiente amable y armónico que permite resaltar la importancia de todas las personas y su contribución con el cumplimiento de metas.

Igualmente, buscamos que las relaciones que establecemos con nuestros colaboradores se desarrollen en los mejores términos, manteniendo comunicaciones claras, así como cumpliendo con los compromisos y responsabilidades adquiridas con nuestro personal activo y pensionados.

## INVERSIÓN EN COMUNIDAD Y MEDIO AMBIENTE



# Índice de Contenidos GRI

Estándar GRI	Indicador	Ubicación / Respuesta directa
GRI 102: Indicadores generales 2016	<b>Perfil de la organización</b>	
	102-1 Nombre de la organización	p. 2
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	p. 4
	102-3 Ubicación de la casa matriz	p. 4
	102-4 Ubicación de las operaciones	p. 3
	102-5 Propiedad y forma jurídica	p. 4
	102-6 Mercados servidos	p. 29
	102-7 Dimensiones de la organización	p. 13, 28, 29, 44
	102-8 Información de empleados y otros trabajadores	p. 13
	102-9 Cadena de suministros	p. 45
	102-10 Cambios significativos de la organización y la cadena de suministros	p. 4
	102-11 Enfoque o principio de precaución	p. 7
	102-12 Iniciativas externas	p. 8
	102-13 Pertenencia a asociaciones	p. 5
<b>Estrategia</b>		
102-14 Declaración del encargado de la toma de decisiones	p. 1	
<b>Ética e integridad</b>		
102-16 Valores, principios, estándares y normas de comportamiento	p. 5, 6	
102-17 Mecanismos de consejo y preocupaciones éticas	p. 5	

**Estándar GRI****Indicador****Ubicación / Respuesta directa****Gobierno Corporativo**

102-18 Estructura de gobierno p. 5

**Relacionamiento con grupos de interés**

102-40 Listado de grupos de interés p. 10

102-41 Acuerdos de negociación colectiva p. 19

102-42 Identificación y selección de grupos de interés

102-43 Enfoque de relacionamiento con grupos de interés p. 11

102-44 Temas clave y preocupaciones de los grupos de interés p. 10

**Prácticas de reporte**

102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados p. 9

102-46 Definición del contenido del reporte y el alcance de los temas p. 9

102-47 Listado de temas materiales p. 10

102-48 Re-expresión de información No hubo lugar a re-expresión de información de reportes anteriores

102-49 Cambios en el reporte El reporte es realizado bajo los lineamientos del Pacto Global de las Naciones Unidas, con referencia a los Esandares GRI

102-50 Periodo de reporte p. 2

102-51 Fecha del reporte más reciente p. 2

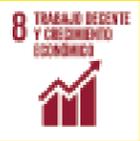
102-52 Ciclo de reporte p. 2

102-53 Punto de contacto para cuestiones relacionadas con el reporte p. 2

**GRI 102:  
Indicadores  
generales 2016**

Estándar GRI	Indicador	Ubicación / Respuesta directa
<b>GRI 102: Indicadores generales 2016</b>	<b>Prácticas de reporte</b>	
	102-54 Declaración del reporte de acuerdo con los Estándares GRI	p. 2
	102-55 Índice de contenidos GRI	p. 47
	102-56 Verificación externa	El reporte no es sujeto de verificación externa

### Contenidos específicos

Tema material: Crecimiento económico		Ubicación / Respuesta directa	Objetivos de Desarrollo Sostenible
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su alcance	p. 43	
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico generado y distribuido	p. 44 - 46	
	201-4 Ayudas financieras recibidas de gobiernos	p. 31	

Tema material: Acceso a la energía		Ubicación / Respuesta directa	Objetivos de Desarrollo Sostenible
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su alcance	p. 28	  
	EU3 Número de cuentas de clientes residenciales, comerciales, industriales e institucionales	p. 28	
GRI G4: Electric Utilities	EU26 Porcentaje de población sin servicio en áreas de distribución licenciadas	p. 29	
	Actividad y gastos de investigación y desarrollo destinados a proporcionar electricidad confiable y promover el desarrollo sostenible	p. 30, 31	

## Tema material: Atención y servicio al cliente

## Ubicación / Respuesta directa

## Objetivos de Desarrollo Sostenible

GRI 103: Enfoque de gestión 2016

103-1 Explicación del tema material y su alcance

p. 32



## Tema material: Calidad y fiabilidad del servicio

## Ubicación / Respuesta directa

## Objetivos de Desarrollo Sostenible

GRI 103: Enfoque de gestión 2016

103-1 Explicación del tema material y su alcance

p. 34

EU28 Frecuencia de apagones de energía

p. 34

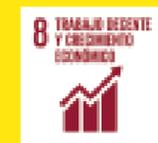
GRI G4: Electric Utilities

EU29 Duración promedio de apagones de energía

p. 34

EU30 Factor de disponibilidad promedio de plantas desglosada por fuente de energía y régimen regulatorio

p. 35



## Tema material: Salud y seguridad en el trabajo

## Ubicación / Respuesta directa

## Objetivos de Desarrollo Sostenible

GRI 103: Enfoque de gestión 2016

103-1 Explicación del tema material y su alcance

p. 20

403-3 Servicios de salud en el trabajo

p. 22 - 25

403-5 Capacitación de los trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo

p. 21

GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018

403-6 Promoción de la salud del trabajador

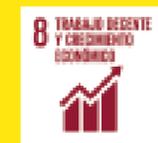
p. 22 - 25

403-9 Lesiones relacionadas con el trabajo

p. 20

403-10 Enfermedades relacionadas con el trabajo

p. 20



## Tema material: Cultura ambiental, evaluación, desarrollo y participación de la comunidad

## Ubicación / Respuesta directa

## Objetivos de Desarrollo Sostenible

GRI 103: Enfoque de gestión 2016

103-1 Explicación del tema material y su alcance

p. 38

GRI 413: Comunidades locales 2016

413-1 Operaciones con relacionamiento con las comunidades locales, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo

p. 38 - 40



## Tema material: Cadena de suministros

## Ubicación / Respuesta directa

## Objetivos de Desarrollo Sostenible

GRI 103: Enfoque de gestión 2016

103-1 Explicación del tema material y su alcance

p. 45

## Tema material: Desarrollo, motivación y bienestar

## Ubicación / Respuesta directa

## Objetivos de Desarrollo Sostenible

GRI 103: Enfoque de gestión 2016

103-1 Explicación del tema material y su alcance

p. 12

401-1 Nuevas contrataciones y retiros de empleados

p. 14

GRI 401: Empleo 2016

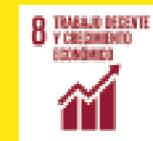
401-2 Beneficios para empleados de tiempo completo que no son ofrecidos a empleados temporales o de medio tiempo

p. 16 - 19

GRI 404: Formación y educación 2016

404-1 Horas de formación promedio al año por empleado

p. 14, 15





¡GRACIAS!



EDCA  
EUSA

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

Pura Energía Boyacense