

MEMORIA DE
SOSTENIBILIDAD

2012



Compañía Energética
de Occidente

MEMORIA DE
SOSTENIBILIDAD
2012



Compañía Energética
de Occidente



MEMORIA DE
SOSTENIBILIDAD
2012

Compañía Energética
de Occidente

Compañía Energética
de Occidente

Contenido

Declaración del Gerente General.....	2
1. Presentación de la Memoria	5
2. Perfil de la Organización	9
3. Integrando la Sostenibilidad en la Gestión Empresarial	19
4. Nuestro Gobierno y Transparencia	31
5. Hacia una Cultura Innovadora	47
6. Nuestra Gente	51
7. Nuestros Clientes	75
8. Nuestra Gestión para el Medio Ambiente	89
9. Nuestra Gestión para la Sociedad	97
10. Aspectos Técnicos	107
Anexo 1: Tabla de Indicadores GRI	109

Declaración del Gerente General

Por primera vez, la Compañía Energética de Occidente presenta su Memoria de Sostenibilidad 2012 como una muestra del compromiso de la organización con nuestros grupos de interés y con el fin de informar el desempeño socialmente responsable, como parte de la estrategia corporativa determinada por la Compañía.

Esta memoria ha sido estructurada bajo la metodología del Global Reporting Initiative (GRI); contiene además, nuestro aporte como empresa a los Objetivos de Desarrollo del Milenio y nuestra declaración de cumplimiento a los principios de Pacto Mundial de las Naciones Unidas, al cual adherimos desde el año pasado.

La información contenida en este informe, responde a las acciones de 2012 y cómo ha sido el aporte como empresa privada en la dinamización de la economía del departamento del Cauca. La Compañía Energética de Occidente responde hoy a través de su gestión a todas sus partes interesadas y en cumplimiento de su misión con un enfoque de sostenibilidad, buscando el equilibrio entre lo económico, lo social y lo ambiental.

Nuestro trabajo se ha visto reflejado en la generación de empleo en la región, el fortalecimiento de su cultura y el acceso al servicio de energía a 36.058 nuevos hogares respecto de 2010. Éstos son algunos logros alcanzados con nuestra gestión responsable.

La generación de 162 nuevos empleos con vinculación directa en el 2012, representa un aporte sustancial a la disminución del

desempleo en el Cauca, uno de los índices más altos del país. Desde su inicio de operaciones en 2010, la Compañía ha generado 263 nuevos empleos directos y más de 1.000 indirectos, el 80 % de origen caucano, a través de la tercerización de sus operaciones técnicas, con empresas contratistas.

Somos percibidos como un actor fundamental para el desarrollo de la región pero esto no hubiera sido posible sin la construcción de alianzas estratégicas en los sectores de comercialización y distribución de energía, en el ámbito público-privado y en el orden social, lo que nos ha ayudado a multiplicar nuestro impacto en el entorno y en el mejoramiento de la calidad de vida de los caucanos.

Para tal efecto, la empresa suscribió en el año 2012 convenios y alianzas estratégicas con más de ocho instituciones como el Ministerio de Minas y Energía, la Gobernación del Cauca, la Universidad del Cauca, el SENA, la ANDI seccional Cauca y la Fundación Empresarios por la Educación, para generar planes articulados, movilizar recursos y multiplicar impactos sociales.

En su plan de responsabilidad social ambiental, la empresa invirtió más de \$440 millones en programas educativos para las comunidades, campañas para estimular el uso eficiente de la energía, programas como *El Cauca Es* y el *Laboratorio de Resignificación*, este último, catalogado como una iniciativa innovadora por su condición incluyente y su positivo impacto ambiental.

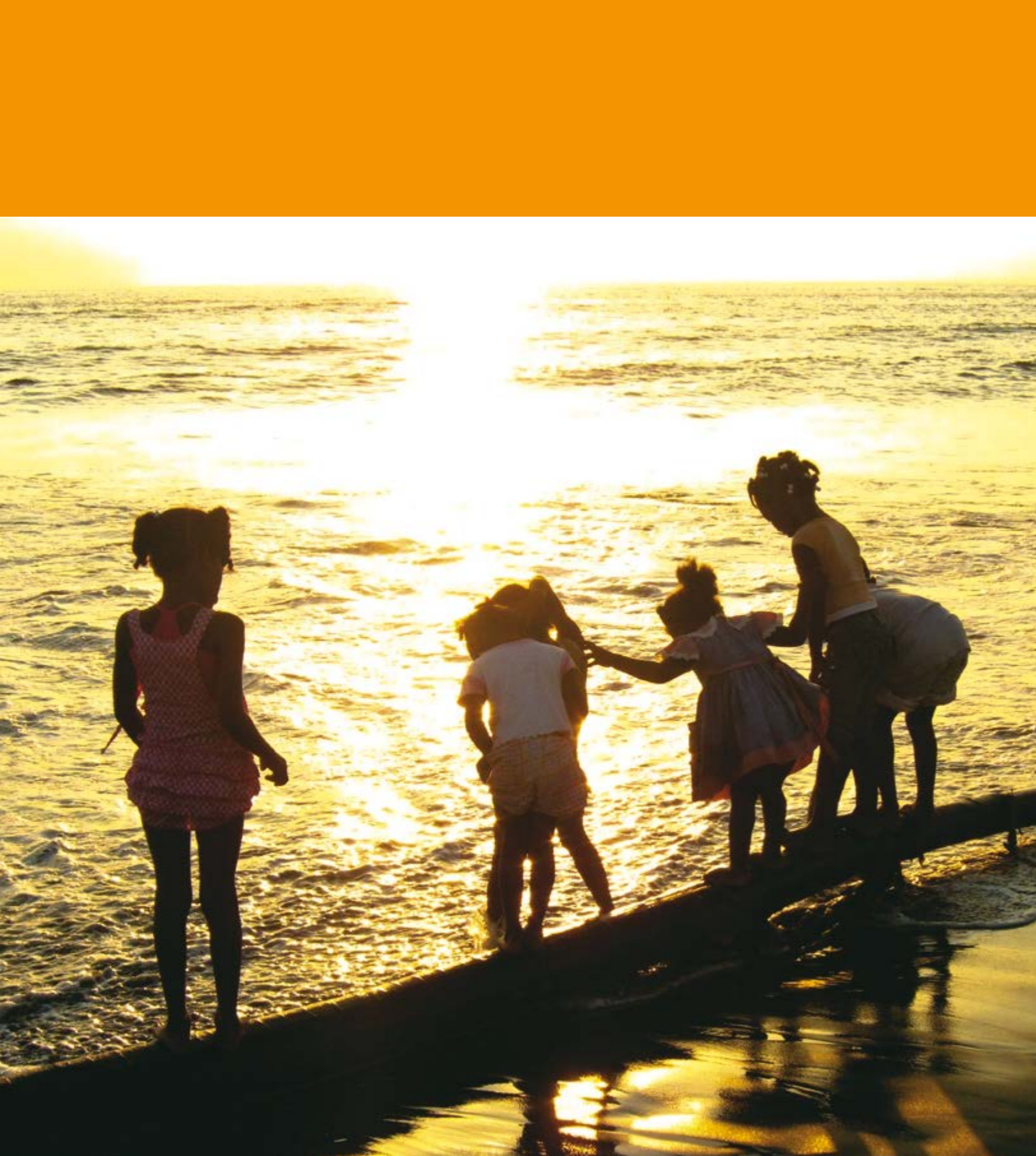
Para un mejor desempeño y como un aporte al posicionamiento de la Compañía Energética de Occidente, hemos integrado a nuestra cadena de valor la contratación de proveedores caucanos de bienes y servicios, dando mayores oportunidades a la gente de nuestra región.

Todo el camino recorrido ha sido acompañado de una exigencia administrativa y operativa que muestra una empresa prestadora del servicio de energía que se esfuerza por ser cada vez más eficiente, con un EBITDA de \$57.910 millones, una utilidad neta de \$32.375 millones y 293.058 usuarios en 38 municipios del Cauca,

Esta ruta de gestión, más allá de las cifras, nos permite presentar con orgullo una empresa que trabaja con sus grupos de interés para generar valor compartido y aportar a la prosperidad de una región que lucha por ser competitiva y reconocida por ello, en la esfera nacional.

Agradezco a todos quienes integran la Compañía y a nuestra Junta Directiva por su papel fundamental en este resultado; su trabajo eficiente y comprometido con los clientes, con las comunidades, con el Estado, con los accionistas, con el medio ambiente y con nuestra gente caucana, está haciendo visible nuestra gestión socialmente responsable.

LUIS FREYDER POSSO BURITICÁ
GERENTE GENERAL



1. Presentación de la Memoria

Para la Compañía Energética de Occidente publicar su primera Memoria de Sostenibilidad 2012 es un hecho empresarial que marca el fortalecimiento de su gestión sostenible por la creación de valor económico, social y ambiental desde los servicios que presta en comercialización y distribución de energía para el departamento del Cauca.

Por medio de esta memoria, la Compañía hace visible su valor corporativo de rendición de cuentas sobre los avances obtenidos hasta el presente en relación con el desempeño de su equipo humano de trabajo, desde una perspectiva de actuación y desempeño socialmente responsable con las partes interesadas con las cuales consolida su negocio y el desarrollo como organización sostenible en esta importante región del país.

Es también, un esfuerzo empresarial que conjuga los logros en virtud de un direccionamiento estratégico que busca la permanente competitividad de la Compañía Energética de Occidente desde las diferentes perspectivas que la apalancan y entre las cuales está la cultura organizacional de actuación bajo un gobierno corporativo ético y transparente; desde la preocupación por el desarrollo y el bienestar de su gente; desde el respeto por el entorno y el medio ambiente, y el interés por ser una compañía que aporta al progreso social en el departamento del Cauca, en las regiones y comunidades que rodean su operación.

Esta Memoria de Sostenibilidad se elaboró con la participación activa de todas las áreas de la Compañía y con el liderazgo del grupo directivo, lo cual condujo a la identificación de las acciones más relevantes que se desarrollaron en la operación del negocio en el año 2012,

como el período de reporte.

Los apartados que conforman el presente informe, señalan las iniciativas, acciones e indicadores de la gestión para sostenibilidad de la Compañía Energética de Occidente, bajo la metodología del GRI¹. Asimismo, da cuenta de los logros obtenidos en relación con los impactos hacia las partes interesadas, como también los retos a emprender y cristalizar en 2013.

Principios de elaboración de la Memoria de Sostenibilidad

• Exhaustividad

Bajo este principio se detallada la información que hace visible la gestión realizada en 2012 y los impactos organizacionales en los ámbitos institucional, económico, ambiental y social a fin de darla a conocer a las partes interesadas que interactúan con la empresa.

El alcance de dicha información lo determina supertinencia con los servicios de distribución y comercialización de energía eléctrica que presta la Compañía, como también por los demás factores que se relacionan con su desempeño organizacional desde la perspectiva de responsabilidad social. Por su parte, las actividades económicas son desarrolladas en el Informe de Gestión y Estados Financieros 2012.

La memoria se estructura bajo la norma del GRI (aspectos materiales e indicadores), con un sentido de contribuir al conocimiento

¹ Global Reporting Initiative

global de la Compañía Energética de Occidente con sus grupos de interés, no sólo a partir de lo aquí registrado, sino también en la divulgación que de ello se haga a éstos.

En cuanto a su cobertura, esta Memoria de Sostenibilidad refiere la gestión de la Compañía en el departamento del Cauca.

En lo que hace al tiempo como variable del principio de exhaustividad, este corresponde a la información comprendida durante 2012, e incluye los impactos y desafíos para la sostenibilidad de la Compañía Energética de Occidente en el largo plazo.

- **Comparable**

La aspiración de la organización es que este principio de elaboración de la Memoria de Sostenibilidad pueda reflejarse en su segunda versión cuando los grupos de interés de la Compañía Energética de Occidente puedan establecer la comparación de lo histórico consignado en la presente publicación, y los cambios que en términos de acciones e impactos se presenten durante el tiempo transcurrido entre uno y otro reporte.

- **Preciso**

La información que se entrega en esta memoria es clara y detallada a fin de facilitar su correcta apreciación por los diferentes grupos de interés de la empresa. El contenido reseñado está presentado de manera cualitativa y cuantitativa según las fuentes internas de la organización y los análisis que estas han realizado de acuerdo con lo definido por la metodología del GRI.

- **Periodico**

La Memoria de Sostenibilidad de la Compañía Energética de Occidente se presentará con una periodicidad anual. Para esta primera versión, se prevé su socialización con los grupos de interés para el mes de junio de 2013.

- **Claro**

Se ha buscado que la información aquí contenida sea de fácil entendimiento para los grupos de interés de la Compañía Energética de Occidente. Es decir, que para ellas sea fácil y transparente encontrar toda la información, tanto la de su interés como la demás que le ayude a ampliar el conocimiento de la Compañía en su desempeño socialmente responsable.

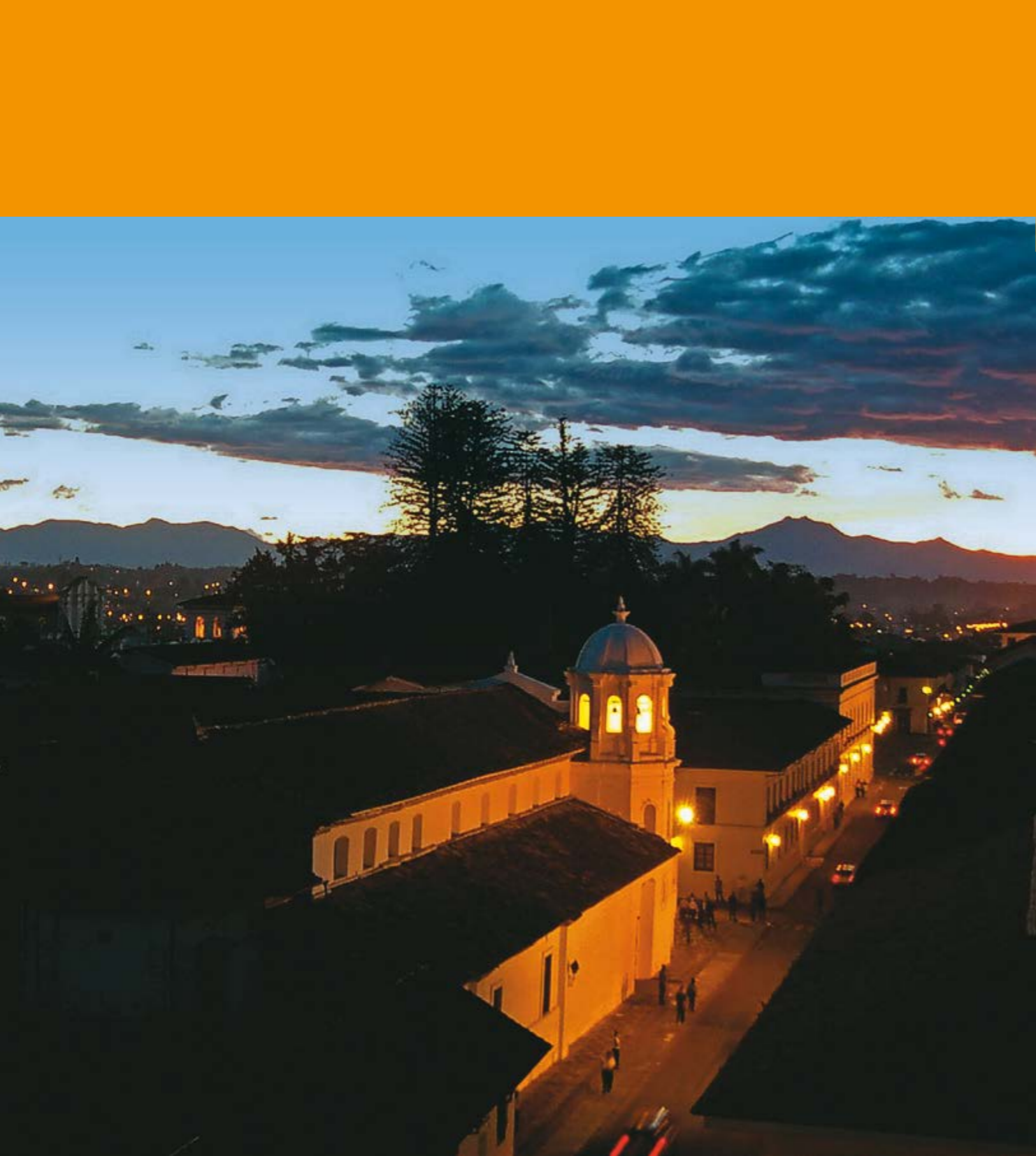
- **Material**

La información consignada en la Memoria de Sostenibilidad de la Compañía en términos de iniciativas, acciones e indicadores, da cuenta de los aspectos materiales para la empresa en el marco de sus objetivos estratégicos, de la información priorizada por el grupo directivo y la recopilada por el Centro para la Sostenibilidad² de la organización. Se ha considerado también en este ejercicio de materialidad, la revisión y análisis del sector en cuanto a organizaciones de servicios públicos del país.

Asimismo, la materialidad de la presente Memoria de Sostenibilidad, está en relación con la intención de hacer visibles los logros alcanzados en 2012 como también los retos por emprender y cumplir en un marco de referencia determinado por estándares internacionales de sostenibilidad que orientan la actuación de la Compañía Energética de Occidente.

². Unidad eje de trabajo, constituida en el año 2012, cuyos propósitos están encaminados a la planeación, dirección y desarrollo del **Sistema para la Sostenibilidad Empresarial** de la Compañía Energética de Occidente. Su propósito es liderar la incorporación del concepto de sostenibilidad empresarial en la cultura de la organización, asegurando que las actuaciones operativas, comunicacionales, de mercadeo, con proveedores, con accionistas y socio-ambientales se caractericen por un enfoque responsable. Para tal fin, un equipo de 18 coequiperos sesionan por lo menos dos veces al mes con una agenda de trabajo establecida.





2. Perfil de la Organización

Hitos empresariales

- Crecimiento de los ingresos operacionales del 15.6% con relación al año anterior, de la utilidad operacional un 35.8% y del EBITDA un 54%.
- Recuperación del 33% de la energía para facturar como consecuencia de la reducción del indicador de pérdidas de energía en un 18%. El indicador de pérdidas móvil pasó de 39.2% en 2010 a 21.9% en el año 2012 lo que se traduce en una reducción del 44 %.
- Aumento en la participación del mercado del 3%.
- Puesta en marcha en su totalidad del portafolio de proyectos Puracé para modernizar y transformar los procesos productivos de la organización.
- Certificación bajo la norma ISO 9001 de 2008 para la prestación del servicio de comercialización y distribución de energía eléctrica.
- Vinculación de 162 trabajadores como coequiperos con contrato directo a término indefinido
- Estructuración de proyectos PCBs acordes con el convenio de Estocolmo para aplicar a recursos del *Global Environmental Facility*.
- Reconocimiento a 11 líderes comunitarios destacados de la región en el marco del programa *El Cauca Es*.
- Adhesión al Pacto Global de Naciones Unidas el 28 de febrero de 2012.
- Reconocimiento a “Mejor Empresa Destacada del Año”, entregado por Acopi Seccional Cauca.

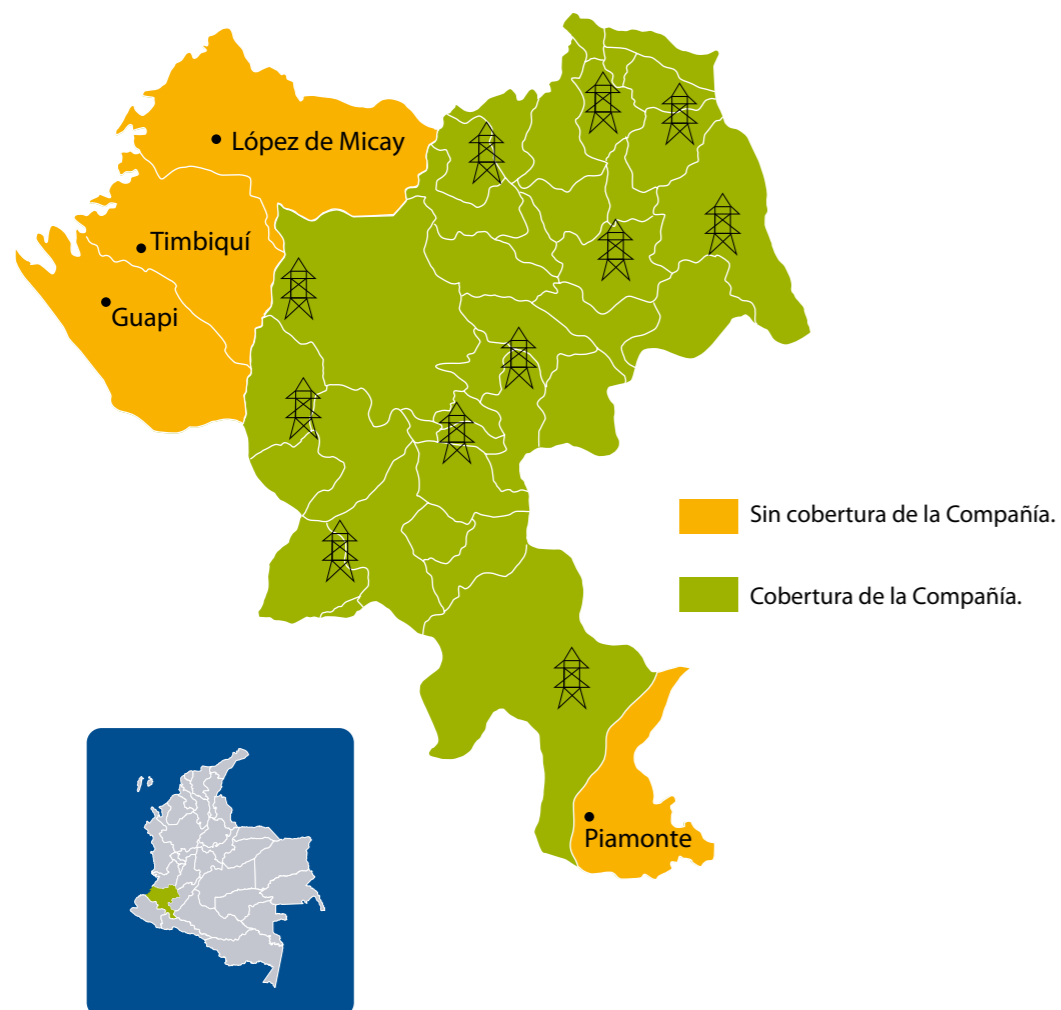
Origen de la empresa

La Compañía Energética de Occidente es una sociedad comercial por acciones simplificada del sector de los servicios públicos domiciliarios. Fue constituida bajo las leyes 142 de 1994 y 1258 de 2008 con el objeto de celebrar y ejecutar el contrato de gestión para la realización de la gestión administrativa, operativa, técnica y comercial, la inversión, ampliación de coberturas, rehabilitación y mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura del servicio y demás actividades necesarias para la prestación de los servicios de distribución y comercialización de energía eléctrica en el departamento del Cauca.

Nuestra cobertura

Desde agosto de 2010, la Compañía Energética de Occidente opera en 38 de los 42 municipios del Cauca a través de dichos servicios, siendo

también el operador del sistema eléctrico del departamento.



Planificación de la red y logros regulatorios

Durante el 2012, la Compañía Energética de Occidente obtuvo avances significativos en la planificación de la red eléctrica, entre los que podemos mencionar los siguientes:

- En el año 2012 la UPME expidió concepto favorable al proyecto presentado por la Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P. consistente en la puesta en operación de la Línea Pance – Santander a 115 kV, el cual inició operación comercial en el mes de Junio del mismo año. Con este proyecto se incrementó la capacidad de transporte en aproximadamente 100 MW hacia el Sistema de Transmisión Regional Sur Occidente, reduciendo el riesgo de racionamiento en los departamentos de Cauca y Nariño.
- La Compañía como operador de red en el área de influencia del sector industrial en el norte del departamento, emitió concepto favorable a la solicitud de Proenca S.A. E.S.P., para la ampliación de capacidad de cogeneración del Ingenio la Cabaña, que se conecta en la subestación Cabaña a cargo de la Compañía.
- En cumplimiento de la Resolución N° 182148 de diciembre 28 de 2007 del Ministerio de Minas y Energía, mediante la cual se requiere que se disponga de un transformador de reserva para las conexiones del STN, con el fin de garantizar una pronta recuperación del servicio, la Compañía inició la adquisición del transformador de reserva en la Subestación Páez, el cual estará disponible en el último trimestre del año 2013.
- En la zona centro del departamento específicamente en la ciudad de Popayán, se desarrolló la primera fase de la arquitectura de red, consistente en la instalación de nuevos equipos de maniobra, construcción de un circuito en nivel de tensión 13,2 kV

totalmente nuevo entre las subestaciones Centro y Norte, y la reconfiguración de la red de varios circuitos de nivel de tensión 13,2 kV para darle flexibilidad al sistema actual.

Durante este periodo la Compañía presentó dos solicitudes a la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) para el reconocimiento de activos de nivel de tensión 4, las cuales derivaron en la expedición de las Resoluciones CREG 070 de 2012 y 126 de 2012. Los estudios fueron requeridos para la aprobación de costos para los activos que tiene la distribución de energía eléctrica. Su remuneración la realizan los otros comercializadores que hacen uso de la red.

Del mismo modo, la empresa justificó ante la CREG el incremento de reconocimiento de la administración, operación y mantenimiento (AOM), que pasó de 2.37% a 3.04%.

Facturación

El incremento de la facturación obedeció principalmente a cuatro factores: aumento de clientes en el segmento residencial; reconquista de grandes clientes; actualización de censos de carga de alumbrado público y la recuperación de la energía de los proyectos de control energético.

El incremento más representativo estuvo en los estratos residenciales y específicamente en el residencial uno, donde se han encontrado nuevos clientes conectados a la red y en la recuperación de la energía dejada de facturar.

La puesta al cobro con respecto al 2011 aumentó en 27%, pasando de \$192 mil millones a \$245 mil millones en el 2012.

Pensamiento estratégico

• Nuestra misión

“Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades del departamento del Cauca, proporcionando soluciones energéticas de manera confiable, eficiente y segura, bajo principios de responsabilidad social que generan desarrollo sostenible a nuestros grupos de interés”.

• Nuestra visión

“Lograr en el 2014 la preferencia del mercado y la satisfacción de nuestros clientes, siendo reconocidos como la mejor empresa de servicios públicos y como impulsores del desarrollo sostenible del departamento del Cauca”.

• Nuestros valores corporativos

Liderazgo. Fomentamos el desarrollo integral de nuestro recurso humano para alcanzar los objetivos y metas de la Compañía, y la transformación y el desarrollo social de la región.

Integridad. Trabajamos con rectitud, honestidad, transparencia y apego a los principios de la ética y del respeto mutuo.

Servicio. Cumplimos con la promesa de satisfacer las necesidades de nuestros clientes y superar sus expectativas.

Seguridad. Garantizamos que nuestro recurso humano, procesos, actividades y equipos, operen bajo estrictas normas y procedimientos, para la prevención, mitigación y control de los riesgos.

Responsabilidad. Asumimos con determinación y efectividad los retos que nos demanda nuestro objeto social, la prevención de la contaminación y la protección del medio

ambiente, para generar el bienestar de nuestros clientes y partes interesadas.

Calidad. Trabajamos con recursos tecnológicos y procesos de altos estándares, y un talento humano de excelencia, con el fin de garantizar a nuestros clientes productos y servicios confiables, eficientes y seguros.

Orientación al cambio. Proyectamos una cultura organizacional que permite atender las exigencias del mercado, ajustando las voluntades y recursos en la dirección que nos permita lograr el éxito empresarial.

Principales resultados económicos

En 2012 los ingresos operacionales de la Compañía fueron de \$252.163 millones, presentando un crecimiento del 15.6% con relación al año anterior.

Los costos de ventas ascendieron a \$177.832 millones y los gastos operacionales y de administración a \$39.632 millones, un 7.48% y un 46.2% más que el año 2011, respectivamente. Como resultado de estas operaciones, la utilidad operacional fue de \$34.699 millones, con un incremento del 35.8% mientras que el EBITDA pasó a \$57.910 millones, un 54% superior con respecto al año anterior y con un margen del 23%.

Los ingresos y gastos no operativos presentaron un resultado neto favorable de \$11.966 millones, superior en \$8.440 millones con lo registrado en 2011, lo que se explica por la recuperación de provisión de cartera. La utilidad neta ascendió a \$32.375 millones, con un crecimiento del 80% frente al año anterior.

Los activos totales ascendieron a \$358.802 millones con un crecimiento frente al año anterior del 43% y conformados por \$149.167 millones de activos corrientes y \$209.635 millones por activos no corrientes.

Los pasivos totales fueron \$135.813 millones, con un crecimiento del 128% frente al año anterior debido al crecimiento de las obligaciones financieras requeridas para atender los compromisos de inversiones de acuerdo con lo pactado en el Contrato de Gestión³ y las necesidades del negocio.

El patrimonio de la empresa ascendió a \$222.988 millones con un crecimiento del 17%. La Compañía Energética de Occidente no presenta eventos subsecuentes que afecten materialmente sus estados financieros y/o su situación financiera.

Acá es preciso resaltar que el Congreso de la República promulgó la Ley 1607 del 26 de diciembre de 2012 que introduce importantes reformas al sistema tributario colombiano, principalmente en lo que hace referencia a la tarifa de impuesto de renta que se reduce del 33 al 25% a partir de 2013 y se crea el impuesto de renta para la equidad (CREE), con tarifa del 9% entre 2013 y 2015 y del 8% a partir de 2016; la depuración que se realiza a la base para determinar este impuesto, contiene

algunas diferencias con respecto a la que se efectúa para propósitos del impuesto de renta calculado por la renta ordinaria.

Políticas de la empresa

La Compañía Energética de Occidente orienta su gestión bajo 28 políticas, 61 manuales, 92 procedimientos y 72 instructivos elementos que determinan el comportamiento y la actuación del equipo de empleados para el cumplimiento de los objetivos estratégicos, el fortalecimiento de su cultura empresarial como una organización que trabaja bajo lineamientos de responsabilidad social que contribuya al desarrollo sostenible de la región donde opera y la consolidación de su competitividad, todo orientado a su sostenibilidad empresarial.

Las políticas estratégicas de la Compañía Energética de Occidente son:

- Política de Calidad.
- Política de Responsabilidad Social Empresarial RSE.
- Política de Seguridad Industrial, Salud y Medio Ambiente HSE.

3. Contrato que define la operación de la empresa en los términos descritos al inicio del texto en el perfil de la organización.

Las siguientes hacen parte de las 28 políticas que tiene la empresa y se encuentran aprobadas por el Sistema de Gestión de Calidad:

1.	Política para la Aprobación de Transacciones (PAT).
2.	Política Antifraude.
3.	Políticas de Tecnología de la Información y las Comunicaciones.
4.	Código de Conducta.
5.	Política de Cartera.
6.	Política de Relaciones con Funcionarios o Entidades del Gobierno.
7.	Política para la entrega o recepción de obsequios, comidas, servicios y atenciones por parte de empleados de la Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P.
8.	Políticas Contables.
9.	Compras de energía para usuarios regulados y no regulados.
10.	Política para la Aprobación de Contratos y Ofertas de la Compañía Energética de Occidente.
11.	Política de Auditoría.
12.	Directrices para el funcionamiento de comités.
13.	Políticas del Centro de Administración Documental.
14.	Código de Conducta Contable y Financiera.
15.	Manejo operativo de materiales para órdenes de trabajo.
16.	Políticas y Criterios de Mantenimiento Alta Tensión.
17.	Política de Comunicaciones Corporativas.
18.	Seguimiento y control operativo en servicio al cliente.
19.	Norma para la Administración de Políticas.
20.	Política de Ventas de Energía para Grandes Clientes.
21.	Reporte de información a entes de control y/o entidades externas.

22.	Política de Gestión Humana.
23.	Política de Gastos de Viajes.
24.	Política para la Gestión Integral de PCB's.
25.	Política de Negociación de Irregularidades.
26.	Políticas y Criterios de Mantenimiento Media Tensión y Baja Tensión.
27.	Política de Telefonía Fija y Móvil.
28.	Política de Recaudo.

Nuestra gente

La Compañía Energética de Occidente finalizó el año 2012 con 263 empleados, de los cuales 226 son de vinculación directa, 32 son temporales y 5 son aprendices. El 69% de personal vinculado es nacido o tiene cinco años o más de residencia en el departamento del Cauca, indicador que presenta un incremento del 3% respecto al inicio de tal período con lo que la empresa aporta al incremento del índice de empleabilidad en esta región.

El promedio de edad de los trabajadores se mantuvo en 36 años, y el género femenino ganó dos puntos de participación respecto al total de colaboradores, ubicándose en el 43% frente al 57% de participación del género masculino.

Nuestra cultura

La organización ha definido las competencias bajo las cuales se orienta la gestión del negocio y se fortalece su competitividad, lo cual pasa por caracterizar el actuar del equipo humano como un proceso de práctica continuo que vigorice la cultura de la Compañía Energética de Occidente bajo tales lineamientos. Desde la perspectiva persona, se busca desarrollar tales competencias primero desde lo individual, para su proyección al conjunto de la organización en búsqueda de apalancar la sostenibilidad empresarial en tan importante región del país.

Tales competencias son las que se enuncian a continuación:

- **Integridad.** Es coherente con lo que piensa, dice y hace, muestra responsabilidad y lealtad en el manejo de las labores encomendadas, inspirando confianza, respeto y credibilidad en los otros.
- **Orientación al servicio al cliente.** Desarrolla su trabajo en pro de satisfacer las necesidades y expectativas del cliente interno y externo, con actitud de servicio, pro actividad, dinamismo y responsabilidad en la atención y resolución a los requerimientos de manera oportuna y eficaz.
- **Orientación al logro.** Orienta su trabajo y capacidad de acción hacia el logro de los objetivos y metas propuestos, actuando con efectividad y oportunidad frente a las necesidades del cliente (interno o externo), fijándose metas alineadas con la estrategia de la compañía en busca del mejoramiento continuo.
- **Comunicación efectiva.** Escucha y expresa con claridad conceptos e ideas, facilitando la comprensión al interlocutor, mostrándose respetuoso(a) y tolerante ante diferencias de conceptos y creencias; lo cual le permite

asumir de manera efectiva desacuerdos y generar alternativas de solución.

La excelencia del servicio

La Compañía Energética de Occidente logró en el período de reporte, certificar bajo la norma ISO 9001 la prestación de los servicios de comercialización y distribución de energía eléctrica, con cubrimiento a todos los procesos que integran la cadena de valor.

A través del Sistema de Gestión de Calidad, la organización identifica y gestiona los procesos necesarios para garantizar el cumplimiento de los requisitos establecidos para la prestación de tales servicios, a fin de satisfacer y superar las necesidades y expectativas de las partes interesadas y el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios vigentes para el negocio.

En el último trimestre de 2012, la Compañía inició un ambicioso programa orientado a desarrollar un modelo de servicio extraordinario que le otorgue diferenciación y reconocimiento de liderazgo en la región.

Reconocimientos

El trabajo mancomunado que la empresa desarrolla con los grupos de interés, le permitió a la Compañía Energética de Occidente obtener en 2012 los siguientes reconocimientos de especial significación para la gestión de su reputación empresarial.

- Mejor Empresa Destacada del Año; en reconocimiento a su proyección y aporte al desarrollo regional. Fue otorgado por la Asociación Colombiana de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (ACOPI) seccional Cauca.
- Reconocimiento de ASOCODIS-CNO-CAC 2012 a la Investigación y Desarrollo; por la calidad investigativa del proyecto *Implementación de un Sistema de Medición de Calidad y Consumo de Energía en las Subestaciones de la Compañía Energética de Occidente*, en virtud a la calidad conceptual, pertinencia y resultados en el mejoramiento de la prestación del servicio de energía de tal proyecto.
- Reconocimiento al 'Apoyo a los Vocales de Control y el Fortalecimiento al Control Social', entregado por la Fundación Casa del Vocal con sede en el departamento del Cauca. De tal forma los vocales hicieron visible el apoyo a ellos brindado por la Compañía en

el ejercicio de su control social. La Compañía encuentra en el fortalecimiento del rol de veeduría ciudadana institucional una oportunidad para trabajar asociadamente en la óptima prestación del servicio de energía y en la solución ágil a inquietudes de los clientes.

Reputación

Se realizó una evaluación del fortalecimiento del relacionamiento comunicacional mediático de la Compañía Energética de Occidente que comprende los períodos de octubre de 2010 a mayo de 2012. Las conclusiones del estudio permiten afirmar que hubo una evolución favorable en la relación de la empresa con los medios de comunicación, en la cual, la referencia que de esta hacen es positiva. Asimismo, la información emitida por la empresa a través de boletines, fue publicada en prensa escrita y divulgada en radio y televisión, y sobre la cual complementaron su contenido con testimoniales de usuarios, entidades de regulación y control, autoridades y líderes comunitarios con opiniones al respecto de las publicaciones.



3. Integrando la Sostenibilidad en la Gestión Empresarial

Desde su creación en 2010, la Compañía Energética de Occidente asumió la responsabilidad social empresarial como un modelo integral de gestión para generar confianza y respeto con sus grupos de interés, así como para promover la solidaridad y la construcción de relaciones gana-gana sostenibles en el tiempo que posibiliten la edificación conjunta de la empresa de energía que sueña y merece el Cauca.

En el proceso de revisión anual del direccionamiento estratégico de la Compañía, durante el año 2012 se ajustó el alcance de la responsabilidad social empresarial en el modelo de gestión de la empresa.

Fue validada la declaración específica de ser empresa socialmente responsable en la misión, así como su categoría de objetivo estratégico en el mapa de procesos. En el marco de esta revisión, se trascendió del concepto de responsabilidad social empresarial, al de gestión de responsabilidad social con enfoque de sostenibilidad, evidenciando su carácter transversal a la empresa y su aporte estratégico desde las dimensiones ambiental, económica y social.

Se emprendió el reto de asumir la gestión empresarial con enfoque de sostenibilidad, teniendo como base principios de responsabilidad social empresarial, ambiental y económica; una decisión que se sustenta en la construcción de una cultura corporativa equilibrada, consciente de su impacto en la sociedad y el entorno y transformadora de tejido social.

“Actuar con responsabilidad social empresarial” es uno de los pilares estratégicos que la Compañía definió en 2011, cuyos ejes de actuación contenidos en el cuadro de mando integral de la organización son los siguientes.

- Fortalecer el trabajo comunitario.
- Fortalecer las relaciones con entidades del Estado, accionistas, proveedores, gremios, clientes y empleados.
- Institucionalizar las actividades de responsabilidad social empresarial.
- Asegurar la sostenibilidad ambiental.

Este camino le ha planteado grandes desafíos a la organización, pero también asombrosos y ágiles logros que evidencian el modo como esta filosofía y comportamiento corporativo permiten articular los intereses y expectativas empresariales con los de los grupos de interés, para generar trabajo en equipo, valor compartido y progreso a la empresa, a estas partes interesadas y desarrollo sostenible a la región.

Política de responsabilidad social

“En la Compañía Energética de Occidente sabemos que la responsabilidad social empresarial es la fuente de la confianza, el respeto, la solidaridad y la construcción de relaciones gana-gana sostenibles en el tiempo; sabemos que nos permitirá encontrarnos con nuestros grupos de interés para construir juntos la Compañía que sueña y se merece el Cauca”.

Centro para la sostenibilidad

La Compañía inició la implementación de su modelo de responsabilidad social empresarial, soportado en la conformación de un organismo nuclear interno denominado *Centro para la Sostenibilidad*, presentado a la organización en el último trimestre.

18 coequiperos de la Compañía se vincularon a esta instancia, con la responsabilidad de interactuar y de liderar la interacción directa de la empresa con cada uno de los nueve grupos de interés: accionistas, coequiperos, proveedores y contratistas, clientes, comunidad, medios de comunicación, gremios, organismos de gobierno y organismos ambientales.

Las responsabilidades que deben cumplirse desde el Centro para la Sostenibilidad de la Compañía Energética de Occidente son las que se enuncian a continuación:

- Trazar las políticas socio-ambientales de la empresa.
- Promover, divulgar y asegurar el cumplimiento de la política socio-ambiental de la institución.
- Estimular el diálogo y el relacionamiento empresarial con los grupos de interés, en el marco de los lineamientos de la gestión con responsabilidad social.

- Homologar los programas, proyectos y acciones del conjunto de la organización desde la alineación interna con enfoque de sostenibilidad.
- Asesorar a la Gerencia General sobre temas que apalanquen la sostenibilidad y el desempeño organizacional con responsabilidad socio-ambiental.
- Promover el equilibrio entre el interés económico y ambiental y el de los grupos de interés.
- Definir y hacer seguimiento al cumplimiento de los indicadores establecidos, reportes e informes.
- Generar competencias en sostenibilidad a los coequiperos de la organización.

En el año 2012, el Centro para la Sostenibilidad fue estructurado, implementado y sesionó en cuatro ocasiones, período en el cual se realizó la nivelación de conocimiento sobre sostenibilidad en sus integrantes, quienes son los responsables de los procesos de la cadena de valor. Es de subrayar, que el Centro cuenta con la participación activa del Comité de Dirección y reporta directamente al gerente general de la Compañía quien precisamente ha sido su principal gestor y promotor.

Marco para la Orientación del Centro



Esquema de Gestión

Sistema de Gestión Sostenible



Grupos de interés

El eje de nuestra actuación socialmente responsable

La definición de los grupos de interés de la Compañía Energética de Occidente se dio en el marco del proceso de planeación estratégica llevado a cabo en el año 2012 y liderado por el grupo directivo. Su importancia radica en que de tal manera, la organización podrá llegar a establecer compromisos con cada uno de ellos para su cumplimiento en el relacionamiento empresarial desde la gestión diaria, y desde una motivación que busca actuar responsablemente como fundamento de la sostenibilidad de la Compañía, al generar desarrollo y progreso a sus partes interesadas con quienes se fortalece en la prestación de los servicios de comercialización y distribución de energía eléctrica.

Tales grupos de interés son los siguientes.

- Accionistas
 - PROMIGAS S.A., E.S.P.
 - Gases de Occidente S.A., E.S.P.
 - Promisol S.A.S.
- Instancias de políticas del sector, regulación y control
 - Políticas y directrices: Ministerio de Minas y Energía- MME.
 - Planificación: Unidad de Planeación Minero Energética - UPME.
 - Control: Superintendencia Servicios Públicos Domiciliarios-SSPD, Superintendencia de Industria y Comercio-SIC, Personerías Municipales, Defensoría del Consumidor, CEDELCA, Centro Nacional de Operaciones, XM.
- Regulación: Comisión de Regulación de Energía y Gas -CREG.
- Asociaciones: Icontec Seccional Cauca.
- Gremios
 - Asociación Nacional de Empresarios de Colombia-ANDI.
 - Cámara de Comercio del Cauca.
 - Consejo Intergremial y Empresarial del Cauca.
 - Asociación Colombiana de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas-ACOPI.
 - Asociación Colombiana de Distribuidores de Energía Eléctrica-ASOCODIS.
 - Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios-ANDESCO.
 - Asociación Colombiana de Ingenieros -ACIEM.
- Instancias Gubernamentales:
 - Orden nacional: Ministerios, Departamento Nacional de Planeación, Ejército, Policía, Fiscalía, rama judicial, Cuerpo Técnico de Investigación-CTI, Seccional de Investigación Criminal- SIJIN.
 - Orden regional: Gobernación, Asamblea Departamental.
 - Orden municipal: Alcaldías, Concejos Municipales, Personerías, Procuraduría.
- Clientes
 - Grandes Clientes (regulados y no regulados).
 - Oficiales y Alumbrado Público.

- Comerciales.
 - Industriales.
 - Residenciales.
- Proveedores
 - Críticos.
 - En general.
 - Entidades financieras.
 - Fiduciarias.
 - Contratistas
 - Contratistas en misión.
 - Contratistas de la operación.
 - UTEN (mayor contratista 76% de la operación).
 - APPLUS NORCONTROL COLOMBIA LTDA
 - PROING S.A.
 - SIMCE S.A.S.
 - SPARK ENERGY LTDA
 - DICONEL
 - METROLINK
 - ISES
 - VERITEST
 - GEICO-INMEL
 - SMART-INGENIERIA
 - CONELECA
 - DELTEC
 - CRA
 - CIMAD Ingeniería
 - Coequiperos
 - Vinculación directa.
 - Temporales.
 - Aprendices.

- Comunidad
 - Comunidad en general.
 - Vocales de Control.
 - Fundaciones.
 - Líderes comunitarios.
- Medios de comunicación
 - Locales: Popayán.
 - Regionales: Cauca, Valle y Nariño.
 - Nacionales.
 - Comunitarios (en municipios).
- **Televisión:** Claro con Notivisión; Emtel, Ciblecauca, Contacto Noticias, CNC Noticias, Novedades TV.
- **Radio:** RCN, Caracol, Radio Súper, Caucana 1040.
- **Prensa:** Extra, Proclama Norte del Cauca, La Campana, El Liberal, Diario del Cauca ABeCe, Proyección del Cauca.
- Autoridades ambientales
 - Corporación Autónoma Regional del Cauca-CRC

Para ello, se inició la gestión pertinente para determinar las expectativas que tales partes interesadas expresaran, proceso que por aspectos operativos debió suspenderse para reiniciarse en 2013.

Los grupos de interés participan en aquellos espacios de diálogo e información que se van requiriendo de acuerdo con la dinámica empresarial y del negocio. El propósito en el corto plazo es generar las condiciones internas de la organización que conduzcan a formalizar tales escenarios.

Lineamientos de relacionamiento con los grupos de interés

La empresa, socialmente responsable, contribuye al progreso y mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades del departamento del Cauca y al progreso de la región, garantizando la distribución y comercialización de energía eléctrica de manera continua, eficiente y segura.

En este propósito, la gestión de la responsabilidad social empresarial con enfoque de sostenibilidad es fundamental, por ello en el direccionamiento estratégico, la empresa definió como objetivo estratégico la gestión de RSE y ha establecido mecanismos para gestionar el relacionamiento con cada uno de los grupos de interés.

La Compañía entiende la responsabilidad social empresarial como la fuente de la confianza, el respeto, la solidaridad y de la construcción de relaciones ganadoras sostenibles en el tiempo. Es consciente que de las relaciones con los grupos de interés surgen respuestas a las expectativas de ellos y del departamento, en armonía con el cumplimiento de los objetivos empresariales.

De cara al grupo de interés comunidad, la Compañía participó en proyectos que aportaron al progreso de los caucanos y brindaron caminos para su fortalecimiento social, cultural, ambiental y comunitario, desde cuatro frentes: cultura, liderazgo comunitario, medio ambiente e intervención de espacio público.

Su contribución la efectúa a través de proyectos, programas, actividades, patrocinios, donaciones y la movilización de recursos por medio de alianzas con terceros.

Para garantizar la eficacia en la inversión social, se establecieron lineamientos corporativos

para patrocinios, apoyos sociales, donaciones, *Proyecto Parques, El Cauca Es...*, alianzas corporativas y el *Laboratorio de Resignificación*.

Definiciones.

- **Patrocinio.** Es un aporte económico que solicita una entidad para el desarrollo de una actividad social, cultural, deportiva, comunitaria o similar cuyo retorno para la empresa se refleja en impactos publicitarios que le generan posicionamiento y recordación de marca en un público específico.
- **Donaciones.** Es un apoyo económico o de bienes materiales que se conceden a instituciones sin fines de lucro, organismos descentralizados y fideicomisos que proporcionan servicios sociales y comunales para estimular actividades educativas, hospitalarias, científicas, culturales, de interés general, deportivas y ambientales. Todas las donaciones generan un certificado de donación para la Compañía.
- **Apoyo social.** Es un aporte a través de bienes materiales para una actividad específica la cual organiza una comunidad en pro de su progreso social, desarrollo cultural o comunitario.
- **Parque.** Es un terreno situado en el interior de un barrio que se destina para instalar prados, jardines, árboles, juegos infantiles, entre otros elementos que sirvan para que el lugar sea de esparcimiento y recreación de los vecinos del lugar y sus zonas aledañas.
- **Alianzas estratégicas.** Es un vínculo que se establece con cualquier entidad empresarial, comunidad, asociación o fundación, con el objetivo de desarrollar proyectos de intervención social en las comunidades como

una fórmula gana-gana para los actores que participan en las iniciativas.

Canales de comunicación con los grupos de interés

Accionistas

- Asamblea General - Reunión anual para informar acerca de la gestión y resultados de la Compañía.
- Reuniones mensuales de Junta Directiva.
- Reuniones permanentes de seguimiento y coordinación de políticas en diferentes temas.

Coequiperos

De vinculación directa y temporales.

- *Boletín en Compañía*. Publicación semanal dirigida a todos los coequiperos, en la que se encuentra información de acontecimientos importantes, reuniones o novedades de la organización, eventos, proyectos de carácter interno y externo y noticias de la empresa; se difunde de manera virtual, utilizando un lenguaje coloquial.
- *Correo en Compañía*. Este medio de comunicación se utiliza para enviar el boletín informativo y también para publicar información de interés para todos los coequiperos, por ejemplo, cuando se está informando sobre una campaña de determinada área.
- *Hablemos en Compañía*. Busca alinear a los coequiperos con todos los mensajes corporativos, estimula la participación y el abordaje de temáticas de interés

particular para mejorar ideas que lleven al mejoramiento de procesos.

- *Carteleras*. Medio de comunicación físico que renueva sus contenidos quincenalmente. Publica información atractiva visualmente, es decir, a través de afiches para que sea llamativa para los coequiperos. En las carteleras se enfatiza el reconocimiento a los coequiperos para enaltecer sus labores y generar sentido de pertenencia.
- *Café en Compañía*. Actividad en la que los coequiperos y los gerentes de la Compañía comparten circunstancias que permitan generar ideas para el mejoramiento de procesos, facilita la cercanía y la construcción de confianza.
- *Entérate*. Comunicados masivos como invitaciones a eventos, reconocimientos a coequiperos, información de nuevos proyectos y noticias de interés general.

Contratistas

En misión y operativos

- *Equipo en Compañía*. Boletín de periodicidad mensual que se entrega a los contratistas operativos para que se informen de los acontecimientos en la Compañía a nivel interno y externo.
- *Café en Compañía*. Actividad especial que va dirigido a los contratistas UTEN y su objetivo es fortalecer toda la operación en campo, por ejemplo si se invitan a los técnicos de campañas o PQR, el gerente invitado es de Control de Energía el cual habla sobre la operación y escucha sugerencias de acuerdo a sus experiencias en campo.

Clientes, comunidades y medios de comunicación

- *Noticiero de TV Con Más Energía*. Espacio dedicado para informar a todo el departamento del Cauca sobre las noticias de interés que generó la Compañía. También se brindaba un espacio para que los usuarios expresaran y aclararan sus dudas acerca de la prestación del servicio de energía.

- *Noticiero radial Con Más Energía*. Medio de complemento al punto anterior buscando tener mayor cobertura de mensajes.
- *Boletín periodístico*. Exclusivamente para los medios de comunicación para que ellos estén informados sobre las noticias y acontecimientos de la empresa, de manera que se facilite su función de informar a la comunidad.



Inversión anual desde la gestión socialmente responsable

BENEFICIARIO	REAL 2012
INSTITUCIONES Y ACTIVIDADES DEPORTIVAS	
FUNDACIÓN PARA EL DEPORTE	\$ 2.000.000
INSTITUCIONES Y ACTIVIDADES CULTURALES - PATROCINIOS EVENTOS DEPORTIVOS, CULTURAL	
CORPORACIÓN GASTRONÓMICA DE POPAYÁN	\$ 14.999.999
CORPORACIÓN DE BELLEZA DEL DEPARTAMENTO DEL CAUCA	\$ 2.000.000
NOGUERA MONTILLA JORGE DARÍO	\$ 2.500.000
CAMPANARIO CENTRO COMERCIAL	\$ 10.000.000
ASOCIACIÓN NACIONAL EMP DE SERVICIOS PÚBLICOS Y CO	\$ 5.800.000
FUNDACIÓN RED MISIÓN	\$ 1.500.000
ASOCIACIÓN OBRAS SOCIALES EN BENEFICIO DE LA POLICÍA - AOS	\$ 2.800.000
LIGA CAUCANA DE TENIS DE CAMPO	\$ 15.000.000
GRUPO DE TANGO (VALDÉS CORREA DIDIAN MARYERI)	\$ 2.000.000
APOYO Y DONACIONES A INSTITUCIONES EDUCATIVAS Y INSTITUCIONES SIN ANIMO DE LUCRO	
FUNDACIÓN EMPRESARIOS POR LA EDUCACIÓN (MEJORAMIENTO, ESTÍMULO Y DESARROLLO DE LOS PROYECTOS DE LA FUNDACIÓN EN EL AÑO 2012)	\$ 51.783.300
FUNDACIÓN PARA EL ÁREA DE INFLUENCIA (PROYECTO LIDERAZGO DE LA GESTIÓN PÚBLICA)	\$ 5.000.000
JUNTA PERMANENTE PRO-SEMANA SANTA DE POPAYÁN	\$ 10.500.000
ASOCIACIÓN COLOMBIANA MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS	\$ 7.000.000
CORPORACIÓN RED LOCAL DEL PACTO GLOBAL EN COLOMBIA	\$ 880.520
FUNDACIÓN EL ALMA NO TIENE COLOR	\$ 10.000.000
FUNDACIÓN CON POPAYÁN	\$ 208.000
CONSEJO GREMIAL Y EMPRESARIAL DEL CAUCA	\$ 2.000.000
FUNDACIÓN INTEGRACIÓN DEL NORTE	\$ 10.000.000
FUNDESINPA	\$ 5.000.000
FORTALECIMIENTO DE INSTITUCIONES	
ASOCIACIÓN DE AGRICULTORES DEL NORTE DEL CAUCA COLOMBIA	\$ 10.000.000

BENEFICIARIO	REAL 2012
ESTRUCTURACIÓN DEL SISTEMA RSE	
DIÁLOGOS CON GRUPOS DE INTERÉS	\$ 3.821.400
HEY COMUNICACIÓN / SOSTENIBILIDAD (ASESORÍA INTEGRAL EN COMUNICACIÓN Y RESPONSABILIDAD SOCIO-AMBIENTAL)	\$ 129.912.510
EL CAUCA ES...	\$ 54.000.000
UNIVERSIDAD DE SERVICIO	\$ 40.000.000
GESTIÓN AMBIENTAL	
LABORATORIO DE RESIGNIFICACIÓN	\$ 96.744.000
DONACIONES - APOYOS	
DONACIONES, APOYOS SOCIALES Y PATROCINIOS	\$ 39.119.820

Retos 2013

- Consolidar al interior de la organización el Centro para la Sostenibilidad, cumpliendo con su agenda de trabajo y con las responsabilidades trazadas.
- Consolidar la actuación de la Compañía implementando el Sistema para la Sostenibilidad Empresarial.
- Identificar las expectativas de los grupos de interés y definir de la política de responsabilidad socio-ambiental y los compromisos con los grupos, en función de ellas.
- Fortalecer los canales de diálogo con los grupos de interés.
- Focalizar y concentrar las acciones de la empresa para medir mejor los impactos de cara a la sostenibilidad.

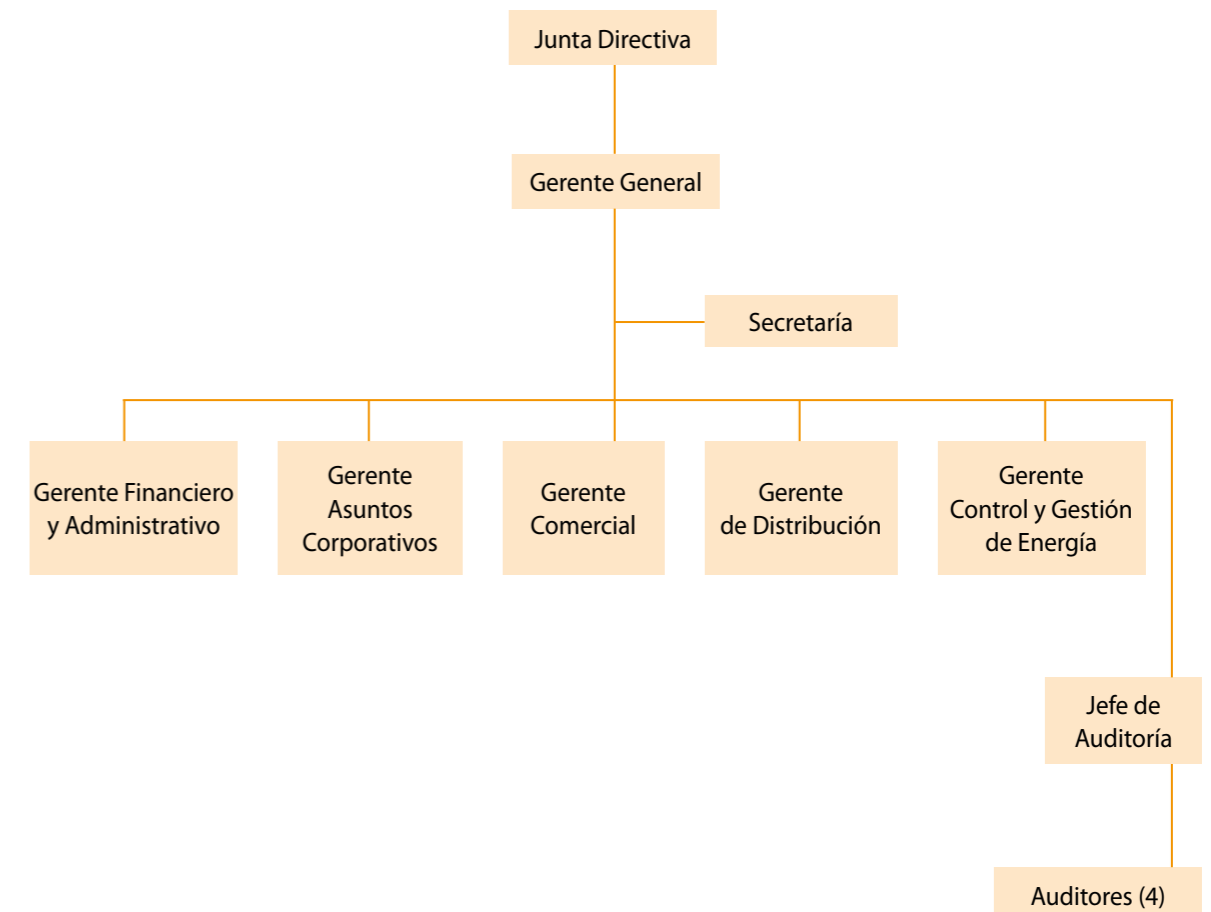


4. Nuestro gobierno y transparencia

Estructura organizacional

Con el objetivo de identificar el mejor diseño organizacional para la Compañía Energética de Occidente, respetando el contexto, crecimiento y la evolución esperada de sus operaciones, en 2012 se llevó a cabo el proyecto Estudio

de Estructura Organizacional, obteniendo como resultado el diseño de una estructura de transición y una final. La primera, para su implementación en el corto y mediano plazo, y la segunda hacia el largo plazo.



Composición accionaria

La Compañía Energética de Occidente es una sociedad comercial, empresa de servicios públicos del tipo de las sociedades por acciones simplificadas.

Su nacionalidad es colombiana, y por tanto, fue constituida bajo las leyes de la República de Colombia, en especial la Ley 142 de 1994 y la Ley 1258 de 2008, que tiene por objeto exclusivo la celebración y ejecución del Contrato de Gestión para la realización de la gestión administrativa, operativa, técnica y comercial, la inversión, ampliación de coberturas, rehabilitación y mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura del servicio y demás actividades necesarias para la prestación de los servicios de distribución y comercialización de energía eléctrica en el departamento del Cauca.

La dirección de la Compañía Energética de Occidente le corresponde a la Asamblea General de Accionistas y a la Junta Directiva como delegado de aquella; la representación legal les atañe al Gerente General y a sus suplentes en caso de faltas absolutas o temporales para efectos judiciales, la Compañía cuenta con un representante legal principal y un suplente.

Sus dos mayores accionistas son Promigas S.A. E.S.P. una de las empresas privadas más antiguas en el sector de gas en América Latina, con más de 40 años de experiencia. Holding conformado por 13 empresas de transporte y distribución de gas natural, telecomunicaciones y distribución de energía eléctrica. Y Gases de Occidente, una empresa socialmente responsable, comprometida con sus grupos de interés, no sólo como prestadores de un servicio público, sino con la calidad de vida de sus usuarios. Hacia este propósito apuntan sus estrategias

corporativas. En tan sólo 12 años de labores la empresa ha conectado a más de 680.000 usuarios en 31 poblaciones del suroccidente con una cobertura efectiva del 72%.

La composición accionaria año 2011-2013 de la Compañía Energética de Occidente es como se indica a continuación.

Accionista	Acciones	Participación
Gases de Occidente	3,315,000	51.00000%
Promigas S.A.	3,184,999	48.99998%
Promisol S.A.S	1	0.00002%
TOTAL	6,500,000	100%

Órganos de gobierno

De conformidad con los Estatutos Sociales de la Compañía, los cuales fueron reformados en su totalidad en reunión de Asamblea General de Accionistas celebrada el 16 de marzo de 2012, con el fin de alinearlos a las políticas societarias de las sociedades matrices, la Compañía cuenta con los siguientes órganos de dirección y administración.

Asamblea general de accionistas

La asamblea general de accionistas la constituyen los accionistas inscritos en el libro de registro de accionistas por sí mismos o representados por sus apoderados o representantes legales, reunidos con el quórum y en los términos prescritos en estos estatutos y la Ley.

En el año 2012 la asamblea general de accionistas se reunió de manera ordinaria por una sola vez. En su convocatoria y desarrollo, se cumplieron las normas legales relacionadas con los derechos de los accionistas y el suministro previo de información y las normas internas sobre Buen Gobierno.

Junta directiva

Para el periodo 2011-2013, la asamblea general de accionistas designó la junta directiva para la Compañía como se indica a continuación:

Principales	Suplentes
Ricardo Ignacio Fernández Malabet	Jairo Alberto de Castro Peña
Aquiles Ignacio Mercado González	Mario Alberto Cañas Grillo
Ernesto Moreno Restrepo	Rodolfo Enrique Anaya Abello
Andrés Baracaldo Sarmiento	Magín José Ortiga Pareja
Arturo Gutiérrez de Piñeres Abello	Hernando Gutiérrez de Piñeres Abello

Los miembros de la junta directiva fueron elegidos atendiendo criterios de competencia profesional, idoneidad y reconocida solvencia moral.

En el 2012 se estableció y aprobó el reglamento de junta directiva, documento que recoge los principios, normas y procedimientos que rigen su funcionamiento, buscando facilitar su gestión y dar una mayor transparencia, eficacia y certeza a sus actuaciones. De igual forma, se aprobó el reglamento del comité de auditoría y de buen gobierno Corporativo, comité asesor de la junta directiva en el cumplimiento de sus responsabilidades de vigilancia y control.

En la junta directiva se entiende delegado el más amplio mandato para administrar la Compañía y, por consiguiente, ella cuenta con atribuciones suficientes para ordenar que se ejecute o celebre cualquier acto o contrato comprendido dentro del objeto social y cuya competencia no fuere atribuida por los estatutos o por la ley a la asamblea general de accionistas.

Corresponde a la junta directiva especialmente las siguientes funciones:

1. Nombrar al gerente y sus suplentes, primero, segundo y tercero y señalar su remuneración.
2. Remover libremente al gerente y a cualquiera de sus suplentes.
3. Cumplir y hacer cumplir los estatutos de la sociedad.
4. Conocer el informe relativo a la actividad y al movimiento económico de la sociedad, el balance general, el estado de resultados y las proposiciones relativas a la distribución de dividendos presentados por los gerentes.
5. Presentar a la asamblea general de accionistas en su reunión anual, un informe de la condición de la sociedad, así como de los acontecimientos del ejercicio terminado.
6. Recomendar a la asamblea general de accionistas la declaración de dividendos, así como la creación de las reservas financieras que considere convenientes.
7. Convocar asambleas de accionistas conforme a lo establecido en el artículo 22 de estos estatutos.

8. Aprobar el presupuesto anual.
9. Nombrar al representante legal para efectos judiciales de la sociedad y sus suplentes y removerlos libremente.
10. Todas las demás funciones que por ley le correspondan.

La junta directiva se compone de cinco directores elegidos por la asamblea general de accionistas. Cada uno de los directores tiene un suplente personal que se elige conjuntamente con el principal y en la forma señalada por estos estatutos. La designación como miembro de junta directiva de la sociedad se realiza a título personal.

La actuación de los miembros de junta directiva se cumplirá dentro de los principios generales de la buena fe, igualdad, moralidad, celeridad, economía, imparcialidad, eficacia, eficiencia, participación, publicidad, responsabilidad y transparencia.

La junta directiva se reunió en forma oportuna y periódica durante el 2012, cumpliendo con total transparencia en cada una de sus 14 sesiones.

Gerencia general

La representación legal de la sociedad está a cargo del gerente, quien es designado por la junta directiva en forma indefinida. La junta de igual forma designa un primero, segundo y tercer suplentes del gerente quienes en su orden lo reemplazarán en sus faltas temporales o definitivas. La sociedad además cuenta con un representante legal para efectos judiciales y extrajudiciales.

El gerente general de la sociedad deberá realizar todos los actos convenientes o necesarios para el logro de los objetivos sociales, y en especial, aquellos enumerados en los estatutos sociales. En ejercicio de sus funciones estará sujeto en particular a las siguientes funciones:

1. Ejercer la representación legal, tanto judicial como extrajudicial de la sociedad.
2. Administrar los negocios de la Compañía, ejecutando a nombre de ella toda clase de contratos cuya cuantía no exceda la suma equivalente a 800 SMLV.
3. Ejecutar las decisiones de la asamblea general y de la junta directiva.
4. Las demás que le señale la ley, asamblea de accionistas, junta directiva y los estatutos, y aquellas que por naturaleza de su cargo le correspondan.

Comités internos

El gerente general junto con los gerentes de área, conforman la alta dirección de la Compañía y son los encargados de liderar los procesos de la misma. Los comités internos evalúan y hacen seguimiento a esos procesos de tal manera que se cumpla con lo establecido en las normas y políticas internas. La Compañía cuenta con los siguientes comités.

- Comité de dirección
- Comités de gerencia
- Comité de compras y contrataciones
- Comité de calidad
- Comité de gestión humana

- Comité de asuntos regulatorios
- Comité de seguimiento y evaluación de las inversiones
- Comité de Health, Safety, Environment (Higiene, seguridad y medio ambiente)
- Comité paritario de salud ocupacional
- Comité de Atención Integral de Riesgos (CAIR)

Comités de apoyo

La junta directiva soportó el cumplimiento de sus funciones en los comités de auditoría y buen gobierno, comité operativo y comité de compensación y desarrollo, los cuales sesionaron de manera periódica y según sus respectivos reglamentos. Estos son los siguientes.

- **Comité de auditoría y buen gobierno.** Comité asesor de la junta directiva en el cumplimiento de sus responsabilidades de vigilancia y control que tiene como funciones principales la evaluación de los procesos relacionados con los riesgos y el ambiente de control; la supervisión del plan de auditoría; velar porque la información financiera se presente de conformidad con las normas, revisión de los principios de gobierno corporativo y el seguimiento a los informes de control.

Hacen parte de este comité tres miembros principales de la junta directiva, el gerente general y el gerente financiero de la Compañía como invitados permanentes y el jefe de auditoría interna, la secretaria general y el revisor fiscal, en calidad de asistentes.

- **Comité operativo.** Este comité se encarga del establecimiento de políticas que permitan mejorar el rendimiento de los indicadores de impacto financiero, operativo, de calidad y de cumplimiento del contrato de gestión, incluyendo la revisión de los procesos implantados en las áreas operativas de la Compañía.

Está conformado por cuatro directores, personal técnico de los accionistas, miembros de la alta dirección de la Compañía y por dos expertos técnicos independientes.

- **Comité de compensación y desarrollo.** La función de este comité es garantizar que la gestión humana de la Compañía se enmarque dentro de los lineamientos corporativos y en prácticas modernas de desarrollo integral del ser humano. Asimismo, velar por el mantenimiento de un sistema de compensación equitativo y competitivo que permita atraer y retener a las personas que requiere la organización para cumplir su misión y sus objetivos estratégicos corporativos.

El Comité está conformado por dos directores y el gerente general, el gerente administrativo y la coordinación de gestión humana.

Revisoría fiscal

La asamblea general designa al revisor fiscal y su suplente por períodos de un año de acuerdo con las disposiciones legales. El revisor fiscal deberá actuar siempre con independencia respecto de la junta directiva, el representante legal y los administradores. Se entiende

que el revisor fiscal es autónomo en sus determinaciones y actuaciones y de ninguna manera sus informes estarán subordinados a determinaciones o sugerencias de ningún empleado de la sociedad.

El revisor fiscal y su suplente, habrán de ser necesariamente contadores públicos. Pero si la asamblea llegare a designar asociaciones o firmas de contadores, éstas deberán designar la persona o personas que desempeñen personalmente el cargo en los términos del artículo 12 de la Ley 145 de 1960.

Son atribuciones y obligaciones del revisor fiscal además de las que le señala la ley y las que siendo compatibles con su ejercicio le imponga la asamblea general de accionistas, las siguientes:

1. Cerciorarse de que las operaciones que se celebren o cumplan por cuenta de la sociedad se ajusten a las prescripciones de los estatutos, de la asamblea general y de la junta directiva.
2. Velar porque la contabilidad de la sociedad se lleve regularmente, así como las actas de las reuniones de la Asamblea, la junta directiva y los comprobantes de las cuentas, impartiendo las instrucciones necesarias para tales fines.
3. Inspeccionar asiduamente los bienes de la sociedad y en general de los negocios de la compañía, con el propósito de procurar que se tomen en forma oportuna decisiones de negocios apropiadas y se adopten las medidas de conservación y seguridad de los bienes sociales y de aquellos que tenga en custodia a cualquier título.
4. Velar por el respeto del ejercicio del derecho de inspección a favor de los accionistas y denunciar al administrador que impida el ejercicio de tal derecho.

5. Incluir en su dictamen sobre los estados financieros de fin de ejercicio lo previsto en la ley y demás requerimientos que se establezcan en el código de buen gobierno.
6. Cumplir las demás atribuciones que le señalen la ley o los estatutos y las que siendo compatibles con las anteriores, le encomiende la asamblea.

Auditoría externa

Área interna que desarrolla una función independiente y objetiva, guiada por la filosofía de agregar valor y mejorar las operaciones de la Compañía, suministrando un enfoque sistemático y disciplinado de evaluación de la efectividad de los controles internos, la gestión de riesgos y los procesos de gobierno corporativo.

Las principales funciones de esta instancia organizacional son las que se enuncian a continuación:

Planear

- Diagnosticar y caracterizar las capacidades y necesidades de la Compañía.
- Realizar programación de presupuesto de gastos e inversión del área.
- Definir prioridades sobre planes y estrategias para el fortalecimiento y modernización de la Compañía.

Hacer

- Participar en la elaboración de la misión, visión y objetivos estratégicos de la organización.

- Desplegar la planeación estratégica a sus colaboradores.
- Controlar los indicadores estratégicos.
- Elaborar y presentar informes de gestión
- Brindar acompañamiento a las áreas de gestión operativa en la atención a los requerimientos de la interventoría del contrato de gestión.
- Conciliar la información y preparar los informes relacionados con los avances del plan de inversiones presentado a CEDELCA.

Verificar

- Realizar monitoreo del mapa estratégico de la Compañía.
- Monitorear desempeño de los objetivos estratégicos.
- Realizar seguimiento al desempeño del cuadro de gestión corporativa.

- Realizar seguimiento al presupuesto de gastos e inversión del área.

Actuar

- Participar en el redireccionamiento estratégico de la Compañía.
- Garantizar el cumplimiento de las recomendaciones de las auditorías internas y externas.
- Garantizar el cumplimiento de las recomendaciones de la revisoría fiscal
- Ejecutar las acciones preventivas y correctivas necesarias para la mejora del proceso.
- Ejecutar acciones que propendan por el cumplimiento de los requisitos legales en materia ambiental, el uso sostenible de los recursos y la gestión integral de los residuos.

Grupo directivo de la Compañía Energética de Occidente

Cargo	Nombre
Gerente General	Luis Freyder Posso Buriticá
Gerente de Asuntos Corporativos	Paola Jimena Ramos Caicedo
Gerente Financiero	Jorge Iván Zapata Escorcia
Gerente Administrativo	Ricardo León López
Gerente de Control de Energía	Javier Hernando Torres Niz
Gerente Comercial	Nicolás Muvdi Held
Director de Planeación	Alexánder Valenzuela Santamaría
Auditor	Andrés Muñoz Gutiérrez

Transparencia

La Compañía cuenta con un código de conducta y buen gobierno en los que hace referencia a líneas de gobierno corporativo.

Como es costumbre, en 2012 se realizó una rueda de prensa con el objetivo de socializar los resultados de gestión de la Compañía y de esta manera facilitar la difusión de la información a la comunidad. Se capacitó a todos los colaboradores que ingresaron a la Compañía de manera que se comprometían con las normas allí establecidas para lo cual firmaron un acta.

Se realizaron además capacitaciones *on line* a los colaboradores presenciales, a proveedores y contratistas. En los contratos de la Compañía se incluyen cláusulas relacionadas con el comportamiento ético en los negocios, lavado de activos y financiación del terrorismo.

La Compañía emprendió una socialización de su direccionamiento estratégico con coequiperos y contratistas. Además en las

jornadas de Café en Compañía se dialogó acerca de las normas, códigos, principios y valores inmersos en la cultura organizacional.

Otro criterio de actuación frente a la transparencia, lo constituye el fortalecimiento de las relaciones de confianza con los grupos de interés. Con este fin se emprendieron varias campañas para socializar los derechos y deberes de los usuarios, como por ejemplo el fortalecimiento de la figura de los vocales de control y las jornadas masivas residenciales en el marco del programa *Tu Compañía en Casa*.

Política antifraude

Esta política fue establecida para reforzar controles internos y asistir en la prevención y la detección (o sospecha) de fraude, robo o abuso en contra de la Compañía que involucre a algún trabajador, consultor, vendedor, contratista y/o agentes externos.

Código de gobierno corporativo y código de conducta

- **Código de conducta.** Es una guía que permite a los trabajadores de la Compañía y terceros hacer lo correcto de la manera correcta, tomar decisiones comerciales con máxima integridad y ética dentro de los requisitos de ley y regulaciones aplicables, enfatizando en la cultura corporativa y los principios orientadores. Este código aplica a todos los colaboradores de la Compañía.
- **Código de Buen Gobierno.** Fue creado con el objeto de que los accionistas, empleados y demás grupos de interés conozcan las medidas específicas respecto del gobierno de la sociedad, su conducta y su información, para asegurar el respeto de los derechos de estos, como también la adecuada administración de sus asuntos y el conocimiento de su gestión.

La Compañía ha adoptado prácticas de buen gobierno corporativo para garantizar que las actuaciones y relaciones con sus accionistas, administradores, colaboradores y demás grupos de interés, se orienten a la integridad ética empresarial, con el fin de lograr el cumplimiento de las metas propuestas y su visión empresarial de ser la mejor empresa de servicios públicos de la región, brindando una mejor calidad de vida a los caucanos y jalando el progreso del departamento.

Los valores corporativos son la piedra angular de cada una de las actuaciones al interior de la Compañía, tales como: liderazgo, integridad, servicio, seguridad, responsabilidad, calidad y orientación al cambio. Todas las decisiones tomadas por la Administración se ciñen a estos valores y dan plena observancia a las

normas, políticas y procedimientos adoptados, garantizando actuaciones fundadas en la ética y la transparencia, lo que se transmite a todos y cada uno de los coequiperos, a los proveedores y contratistas, a los clientes y al entorno en general.

Contenido del código:

- Organización administrativa.
- Mecanismos de evaluación y control.
- Conflicto de intereses.
- Principios, valores y relaciones económicas con coequiperos y vinculados.
- Administración de riesgos.
- Nuestros accionistas.
- Políticas de compras y suministros.
- Información sobre los principales aspectos de nuestras prácticas de gobierno.
- Cumplimiento de las normas sobre buen gobierno.

Avances en la cultura ética

Durante el año 2012, la Compañía Energética de Occidente continuó su propósito de fortalecer la cultura ética corporativa mediante el desarrollo de actividades orientadas a interiorizar en los colaboradores las prácticas y el adecuado cumplimiento de las políticas de buen gobierno corporativo.

La agenda cumplida en el año fue la siguiente:

- Estructuración y desarrollo de un programa de difusión y sensibilización de políticas y lineamientos de gobierno corporativo, realización de capacitaciones presenciales y en línea en código de conducta, código de buen gobierno, relación con funcionarios y

entidades del gobierno, política antifraude y prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo, dirigido a nuevos colaboradores, colaboradores activos y proveedores.

- En el 2012 se capacitó el 90% de los colaboradores de la Compañía y el 50% de los proveedores. De igual forma, fue divulgado al 100% de los proveedores la política de obsequios. También se realizó la capacitación a colaboradores internos en la política de aprobación de transacciones la cual contó con la asistencia de todo el personal que conforma la organización.
- Se implementó el manual para la prevención del lavado de activos y la financiación del terrorismo que define las políticas y procedimientos internos en tal sentido y que regulan las conductas que deben observar todos los empleados de la Compañía en sus relaciones con los clientes, proveedores y contratistas.
- Se continuó con el proceso de alineación de políticas según requerimientos de los accionistas, actualizando la política de gastos de viaje, el manual de autorización de pagos, inversiones temporales y contratación de créditos y el manual de políticas y procedimientos corporativos de tesorería.
- Una vez por mes durante el año, fue adelantada la verificación de las transacciones con partes relacionadas a los administradores de la Compañía encontrando que durante el 2012 sus actos se ajustaron a los estatutos y a las decisiones de la asamblea de accionistas.
- En relación con la prevención, manejo y resolución de reportes confidenciales y

conflictos de intereses, la Compañía dio cumplimiento al código de conducta, al procedimiento para el manejo de reportes confidenciales y en general a las recomendaciones impartidas por el comité de auditoría y buen gobierno.

Como un instrumento de apoyo y control, la Compañía cuenta con la línea de reportes confidenciales 018000 9120534 y con la página web www.reportesconfidencialesdistribuidoras.com, medios que pueden ser utilizados por los colaboradores, clientes, proveedores y demás partes interesadas de manera anónima para denunciar infracciones y violaciones a la ética empresarial.

Todas estas actividades y mecanismos implementados están encaminadas a la interiorización de las prácticas de buen gobierno corporativo garantizando que las actuaciones y relaciones de la Compañía con sus grupos de interés, se orienten a la integridad ética empresarial, con el objetivo de lograr el cumplimiento de las metas propuestas y fundamentalmente de su misión empresarial.

Derechos humanos

El nivel del salario mínimo de la Compañía Energética de Occidente supera en un nueve por ciento el salario mínimo legal vigente siendo el mismo para hombres y mujeres.

	Mujeres	Hombres
Salario mínimo de la Compañía	\$ 650.000	\$ 650.000
Salario mínimo legal vigente	\$ 589.500	\$ 589.500
Diferencia	9%	9%

El 69% de empleados directos y temporales es procedente del departamento del Cauca o reside desde hace cinco años en el mismo. El 12% de los altos directivos provienen de la comunidad local.

La Compañía aporta a la disminución del índice de desempleo en el Cauca, uno de los más altos en Colombia, pues desde el inicio de sus operaciones ha generado 262 nuevos empleos directos y 32 empleos temporales.

La paridad como un derecho que asegura la representatividad proporcional de los sexos, se garantiza guardando una proporción ajustada a los requerimientos del negocio, altamente exigente en personal operativo de campo con una plantilla cuyo 57% corresponde a hombres y el 43% a mujeres.

Trabajadores por rangos de edad				
	Mujeres		Hombres	
Menores de 30	33	30%	37	25%
Entre 30 y 50	69	63%	97	66%
Mayores de 50	8	7%	14	9%
TOTAL	110	100%	148	100%

Respecto a los derechos civiles y políticos, la Compañía Energética de Occidente no permite ninguna discriminación, trabajo forzoso o esclavitud. Para ello, sus empleados con jornada completa cuentan con beneficios sociales y una jornada laboral establecida. La Compañía no apoya el trabajo infantil, siendo

la edad mínima de un empleado directo de 21 años.

En el siguiente cuadro pueden observarse los principales beneficios para el equipo humano de trabajo:

Cobertura	Beneficio	Descripción	Beneficiarios	Naturaleza
Beneficios organizacionales	Póliza de salud plan básico	Pago de póliza de salud (medicina prepagada) solo para el empleado.	Empleados con vinculación directa.	No salarial
	Póliza de vida	Pago de póliza de vida al trabajador.	Empleados con vinculación directa y temporal.	No salarial
	Crédito pago pólizas e impuestos vehículo	Otorgamiento de crédito para adquirir pólizas de vehículo y cancelar impuestos, se descuenta por nómina, con un plazo máximo de 20 quincenas o 10 meses, 0% de interés.	Empleados con vinculación directa.	No salarial
	Crédito trámite tarjeta profesional	Otorgamiento de crédito para adquirir la tarjeta profesional, con un plazo máximo de 20 quincenas o 10 meses sin cobro de interés y se descuenta por nómina. Monto máximo 0.5 SMMLV.	Empleados con vinculación directa y temporal.	No salarial
	Exoneración cuota de manejo cuenta nómina	Exoneración cuota de manejo cuenta de nómina, acceso a retiro ilimitado en cajeros.	Empleados con vinculación directa y temporal.	No salarial
	Médico empresarial	Acceso a consultas con médico general con funcionamiento de un consultorio en las instalaciones de la Compañía. Próximo a entrar en vigencia.	Empleados con vinculación directa y temporal.	No salarial
	Licencia matrimonio (3 días hábiles)	Otorgamiento de 3 días hábiles remunerados cuando un empleado contrae matrimonio.	Empleados con vinculación directa y temporal.	Salarial
	Pagos 90 primeros días de incapacidad al 100%	La EPS es responsable del pago de la incapacidad al trabajador del día 4 al día 90 al 66.66% de su salario, la Compañía asume el 33.34 % restante para que el trabajador no perciba disminución menor en su ingreso.	Empleados con vinculación directa y temporal.	Salarial

Cobertura	Beneficio	Descripción	Beneficiarios	Naturaleza
Beneficios organizacionales	Pagos día 91 al 180 de incapacidad al 70%	La EPS es responsable del pago de la incapacidad al trabajador del día 91 al día 180 al 50% de su salario, la Compañía asume el 20 % adicional para que el trabajador no perciba disminución menor en su ingreso.	Empleados con vinculación directa y temporal.	Salarial
	Fondo de empleados	Afiliación al Fondo de empleados para acceder a ahorro ordinario, programado, créditos y programas de bienestar.	Empleados con vinculación directa y temporal.	No salarial
	Auxilio de mudanza	Suma de dinero reconocida al trabajador cuando proviene de una ciudad diferente a su lugar de trabajo. Se reconoce un porcentaje del valor de mudanza de sus enseres.	Empleados con vinculación directa y temporal.	No salarial
	Hospedaje	Otorgamiento de hospedaje al trabajador cuando ingresa a laborar directamente o mediante EST con la Compañía durante las dos primeras semanas de inicio de su contrato. Aplica para aquellos que provienen de una ciudad diferente a su lugar de trabajo.	Empleados con vinculación directa y temporal.	No salarial
	Seguro médico con cobertura en el exterior	Cobertura de urgencias en el exterior.	Empleados con vinculación directa.	No salarial

Seguridad de la información

La Compañía Energética de Occidente en el año 2012 trabajó arduamente en el mejoramiento de los procesos de seguridad de la información que se ven reflejados en tres aspectos específicos.

1. Fortalecimiento en equipo de trabajo focalizado en seguridad de la información.
2. Establecimiento de controles.

Gestión de seguridad de la Información	Gestión de la seguridad de las aplicaciones (creación, modificación y eliminación de usuarios).
	Diseño y mantenimiento de la línea base de seguridad informática.
	Liderar el proceso de endurecimiento "Hardening" a los componentes de la plataforma tecnología.
	Ejecución y monitoreo de controles de seguridad de la información (Semanales, mensuales, semestrales y anuales).
	Ejecución del plan de concientización y entrenamiento en seguridad informática.
	Asegurará la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de la Compañía.
Investigación de nuevas tecnologías de "Hacking" aplicadas éticamente.	

Un segundo punto fue la consolidación e implementación de controles para asegurar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información, con los cuales se busca:

1. Revisión periódica de permisos en sistemas de información.
2. Revisión periódica de uso y desactivación de cuentas en sistemas de información.
3. Control periodico de uso de recursos informáticos para los usuarios finales.

3. Adquisición de herramientas.

En tal virtud el departamento de TI acometió como primer paso la creación del rol de técnico en seguridad de la información que tiene como función principal la siguiente:

4. Actualización de la política de seguridad de tecnologías de la información y las comunicaciones.

El tercer aspecto relevante consistió en la adquisición de herramientas para asegurar un ambiente de seguridad razonable con una inversión aproximada de \$60 millones, con la que se adquirieron herramientas para el control de dispositivos USB y el control de la ejecución de aplicaciones.

Retos 2013

- Fortalecer la seguridad informática por medio de ejercicios de Ethical Hacking que ayuden a los sistemas de información.
- Alinear el código de conducta con el enfoque de sostenibilidad de la organización.
- Fortalecer la iniciativa de los empleados de reportar conductas inapropiadas.
- Capacitación en línea del código de conducta a contratistas, clientes y proveedores.
- Fortalecimiento de la cultura ética.
- Capacitación a empleados en código de conducta en vivo.
- Capacitación en políticas antifraude, SARLAFT, conflictos de interés.
- Reunión con proveedores para fortalecer en ellos los temas de ética, comunicaciones y procesos de licitaciones.
- Reunión bimensual con nuevos empleados para la capacitación en el código de conducta en vivo.
- Control y seguimiento al cumplimiento de políticas adoptadas.
- Implementación de la totalidad de procedimientos que se desprenden de las políticas de cumplimiento actualmente adoptadas.



5. Hacia una cultura innovadora

Proyecto SmartGrid: ejemplo de convergencia tecnológica, patrimonio y cultura

El inicio en la ejecución del proyecto *SmartGrid* para el sector histórico de Popayán y su articulación con los diferentes grupos de interés despertó admiración y apoyo.

Este proyecto de innovación tecnológica en la medición del consumo de energía de los clientes del centro histórico, fue socializado ante el concejo de la ciudad, secretarías municipales, agremiaciones del sector hotelero, a comerciantes y entidades educativas.

En términos técnicos, las subestaciones norte, centro y la principal de la infraestructura empresarial fueron adecuadas. La conformación del equipo operativo con mano de obra local en un trabajo conjunto con la Universidad del Cauca, permitió la incorporación de un grupo de ingenieros electrónicos y en automática, lo que garantizó su ejecución con un grado de especialidad exigido por la misma tecnología.

El proyecto consideró otras dos líneas de acción como fueron el desarrollo de interfaces con los diferentes sistemas corporativos que hagan de *SmartGrid* una verdadera red inteligente, al igual que la articulación con los lineamientos emanados del Consejo Departamental del Patrimonio en cuanto al diseño de fachadas del centro histórico de Popayán, a fin de preservar el equilibrio entre tecnología y la protección de los valores simbólicos, estéticos e históricos de la zona.

De otra parte, y en este mismo ámbito de la innovación, la Compañía le dio continuidad al portafolio de proyectos Puracé iniciado en 2010 y cuya finalidad ha sido la transformación y modernización de la infraestructura eléctrica y la incorporación de sistemas y procesos productivos, para superar el atraso eléctrico en el Cauca, de manera que se asegure la prestación del servicio de energía con calidad, seguridad y continuidad.

Ante la complejidad del proyecto Puracé, la Compañía definió un equipo alterno de trabajo cuyos objetivos fueron:

- Consolidar un servicio de energía con calidad, seguridad y continuidad. A través suyo, aportar al progreso de la región y al mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades atendidas por la empresa.
- Lograr la automatización de subestaciones: telemedida, teleprotección y operación remota.
- Tener una plataforma de tecnología confiable y lista para soportar los cambios del negocio.
- Disponer de sistemas que permitan responder de forma oportuna a las demandas de los clientes.

El desarrollo de los proyectos determinó una nueva forma de hacer el trabajo en la organización, de operar y atender a los clientes

al brindarles el servicio de energía eléctrica que merecen y que las comunidades del departamento del Cauca esperaban recibir de la Compañía Energética de Occidente.

Se desarrollaron los proyectos que estaban considerados en el cronograma de trabajo además de cerrar los iniciados en 2011:

- **Sistema de Control de Energía SCE.** Permitted llevar el control de los flujos de energía por circuitos, subestaciones y nivel de tensión, a fin de realizar planes de pérdidas de energía, para la reducción de las mismas.
- **Sistema de Gestión de la Distribución O-SGD.** Diseñado para soportar todos los procesos de la red de distribución, cuyos beneficios más importantes son: incrementar la productividad del personal de la empresa, realizar mantenimientos preventivos y correctivos e implantar proyectos de infraestructura eléctrica.
- **Centro de Cómputo.** Le permitió a la empresa centralizar los equipos para administrar la información y facilitar la integración de la información crítica como las bases de datos y los sistemas técnico, comercial y control de energía, entre otros.
- **Telecomunicaciones I, II III.** Logró la conectividad de las subestaciones eléctricas con tecnología satelital (VSAT), fibra óptica y celular (3G, GPRS) y la automatización de la red.
- **Sistema Comercial Smartflex.** Solución especializada para la gestión comercial que permite resolver temas de control de pérdidas, facturación, recaudos, administración de tarifas, gestión integral de órdenes de trabajo.
- **Inventario de la Red (catastro de activos).** Identificar la infraestructura eléctrica con la que cuenta el departamento del Cauca y gestionar así su mejoramiento.
- **Centro de control.** Es el corazón de la operación que integra los equipos tecnológicos que permiten la operación del sistema eléctrico de manera segura y eficiente.
- **SCADA (Supervisory Control And Data Acquisition).** Es una plataforma tecnológica que actúa de manera remota en la supervisión, control y adquisición de datos, de los equipos de la red eléctrica. Aportó al mejoramiento de la operación en cuanto a seguridad y confiabilidad de la prestación del servicio de energía.





6. Nuestra Gente

Como uno de los recursos más importantes de la Compañía y en el marco de la sostenibilidad empresarial, se ha establecido que el desarrollo y bienestar de los coequiperos y sus familias son un aspecto fundamental para lograr un alto desempeño en la organización bajo principios de trabajo en equipo, lealtad y equidad.

La empresa busca contribuir al crecimiento personal y familiar, bienestar, formación y desarrollo profesional de todas las personas que la integran.

Caracterización de la plantilla

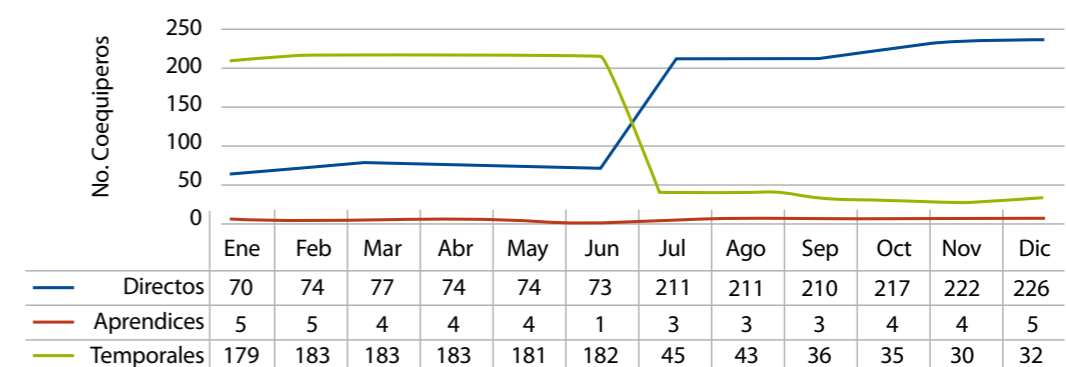
Comprometida con la estabilidad laboral de los coequiperos y en cumplimiento de la normatividad vigente, en junio de 2012, 139 trabajadores que se desempeñaban en misión para la Compañía Energética de Occidente, fueron vinculados a la planta de personal.

Este grupo de personas inició su contrato directo a término indefinido a partir del mes de julio de 2012, en un proceso de contratación adelantado con la presencia de inspectores del Ministerio de Trabajo, quienes actuaron como garantes de la absoluta y total transparencia en este proceso de vinculación laboral directa.

La empresa continuó con este proceso de vinculación del personal en misión, una vez que los empleados cumplieran un año de permanencia con la empresa que los tenía contratados y cuyo desempeño fuera satisfactorio. Al término del año la Compañía había vinculado a un total de 162 coequiperos que se encontraban con contrato temporal.

La Compañía finalizó el año 2012 con 263 coequiperos, de los cuales 226 son vinculados directamente, 32 son temporales y cinco son aprendices.

Coequiperos por tipo de contratación Ene - Dic 2012





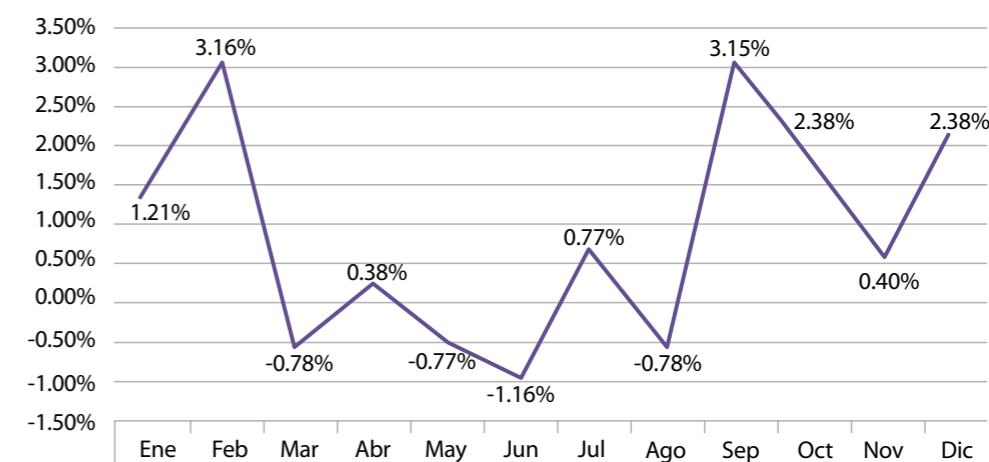
Características socio demográficas de la plantilla

En este sentido, el 69% del personal vinculado es nacido o tiene cinco años o más de residencia en el departamento del Cauca. El promedio de edad de los trabajadores se mantuvo en 36 años y el género femenino ganó dos puntos de participación respecto al total de colaboradores, ubicándose en el 43% frente al 57% de participación del género masculino.

Rotación de personal

El índice de rotación de personal durante el año 2012 se ubicó en el 2.38%, circunstancia nos muestra una empresa con empleo estable y oportunidades para la gente.

Rotación de Personal Ene - Dic 2012



Seguridad y salud ocupacional

A fin de mejorar y proteger la vida de sus coequiperos, durante el 2012 se continuó con el cumplimiento de la documentación requerida para el Plan Básico del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) y el cumplimiento de requisitos legales; evidenciado en el cumplimiento de programas de: vigilancia epidemiológico osteomuscular, reducción de la accidentalidad, manejo vial, prevención y protección contra caídas. Y en acciones como: la adecuación de los puestos de trabajo, condiciones de las oficinas, mobiliario ergonómico, curso avanzado y básico de trabajo seguro en alturas.

Planificación de la gestión en salud y Seguridad Ocupacional (SYSO)

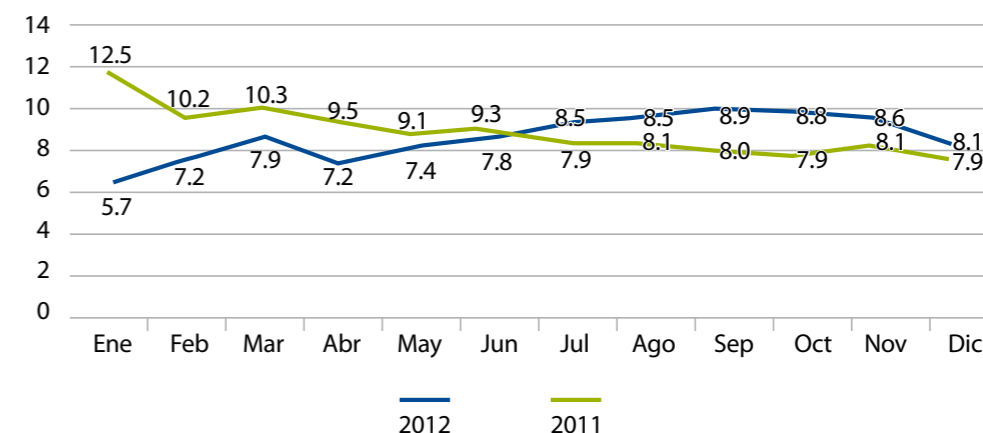
En cuanto a la gestión de riesgo que hace parte del plan básico del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, se desarrolló la matriz de peligros para todos los procesos

operativos de comercialización y distribución de la Compañía; se adelantó la segunda actualización de la matriz de peligros para los procesos administrativos, lo que permitió reducir los niveles de riesgos de exposición de acuerdo con las medidas de control propuestas en la primera versión de dicha matriz.

Requisitos legales HSE

En el cuarto trimestre se actualizó la matriz de requisitos legales para llegar a un 88 por ciento de avance durante el 2012. En cumplimiento de la resolución 1409 del 2012, fue diseñado el programa Prevención y Protección contra Caídas, el procedimiento de trabajo en altura y fueron certificadas 31 personas en el curso avanzado y 22 personas en curso básico. De igual forma, para dar cumplimiento a la resolución 1348 del 2009, por la cual se adopta el reglamento de salud ocupacional para las empresas del sector eléctrico, se desarrollaron manuales y procedimientos para trabajos con tensión y sin tensión.

Indicadores de accidentalidad de contratistas



Índice acumulado de frecuencia de AT incapacitante

La gráfica muestra el índice acumulado de frecuencia de accidentes de trabajo en los dos últimos años. Durante el primer semestre de este último periodo, se observó una mejora respecto de 2011, mientras que para el segundo semestre, se observa un incremento

de este indicador respecto al año anterior, por lo que, se tomaron medidas correctivas tendientes a disminuir los accidentes de trabajo de los contratistas con la implementación de un programa que promovió la práctica del autocuidado.

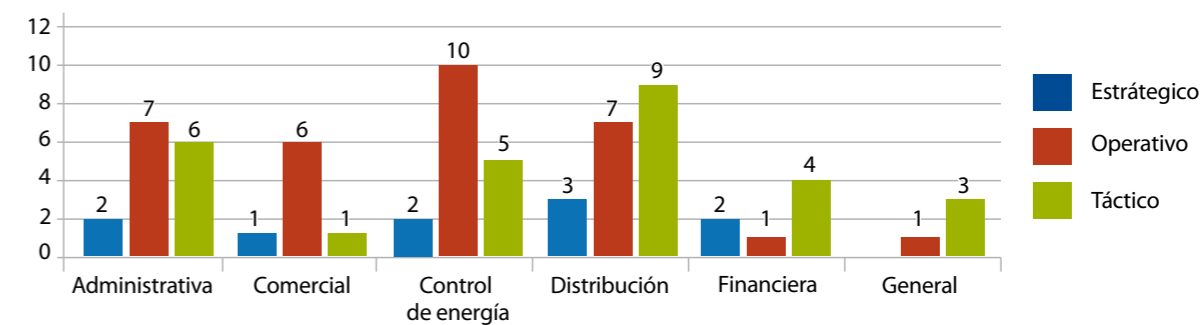


Selección de personal

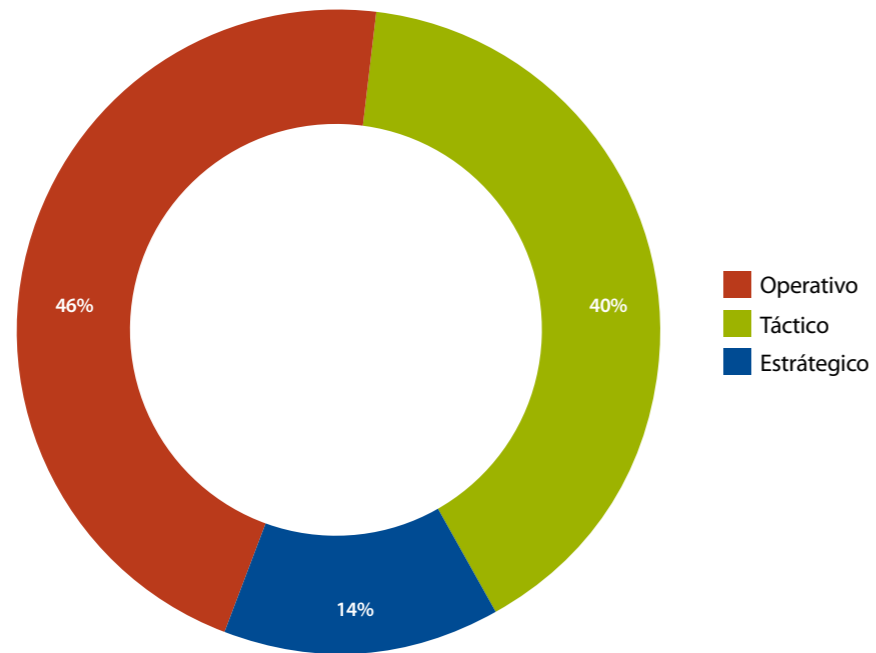
En el transcurso del año se realizaron en total setenta procesos de selección de personal, a partir de los cuales fueron vinculados a la Compañía sesenta y cinco nuevos coequiperos.

Las gerencias que más procesos de selección solicitaron fueron las operativas, la gerencia de distribución con 19 procesos seguida de la gerencia de control de energía con 17.

Procesos de selección por gerencias y tipos de cargo



Procesos de selección cerrados de acuerdo a tipo de cargo

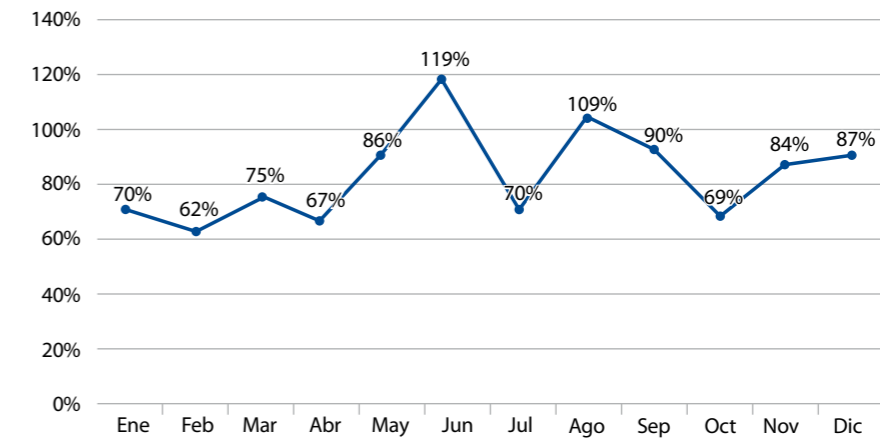


En relación con los tipos de cargo para los cuales se abrieron procesos de selección, estos fueron en su mayoría operativos con un porcentaje total del 46% frente a un 40% para los cargos tácticos y en menor medida cargos estratégicos con un 14%.

Los tiempos de respuesta establecidos para los procesos de selección mostraron un promedio acumulado del 82% de cumplimiento, gracias al

rigor que se aplica para asegurar la idoneidad de los candidatos para ocupar los diferentes cargos, en aras de garantizar la calidad del talento humano; mecanismos como aplicación de pruebas para evaluar habilidades técnicas y rasgos de personalidad, visita domiciliaria, verificaciones académicas, laborales y de seguridad, son utilizados en el proceso.

Cumplimiento a tiempos de respuesta en procesos de selección



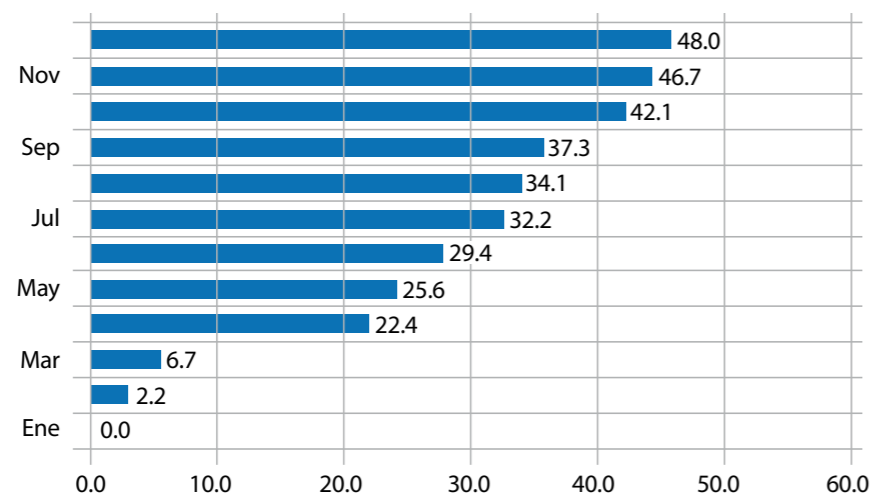
Formación de coequiperos

La formación en la Compañía Energética de Occidente es uno de los fundamentos estratégicos para el cumplimiento de los objetivos organizacionales, al tiempo que denota una filosofía de desarrollo de la gente en procura de fortalecer sus capacidades y competencias como integrantes del equipo de trabajo con el cual se consolida la operación de la empresa y por ende la sostenibilidad empresarial. De tal manera, la agenda en este sentido durante 2012 fue la siguiente:

Capacitación y entrenamiento

Los coequiperos recibieron 12.391 horas de formación, lo que representa un indicador de 47,8 horas per cápita de capacitación. Con este acumulado, nos encontramos por encima del promedio de horas de formación de nuestras empresas accionistas.

Horas percápita de capacitación

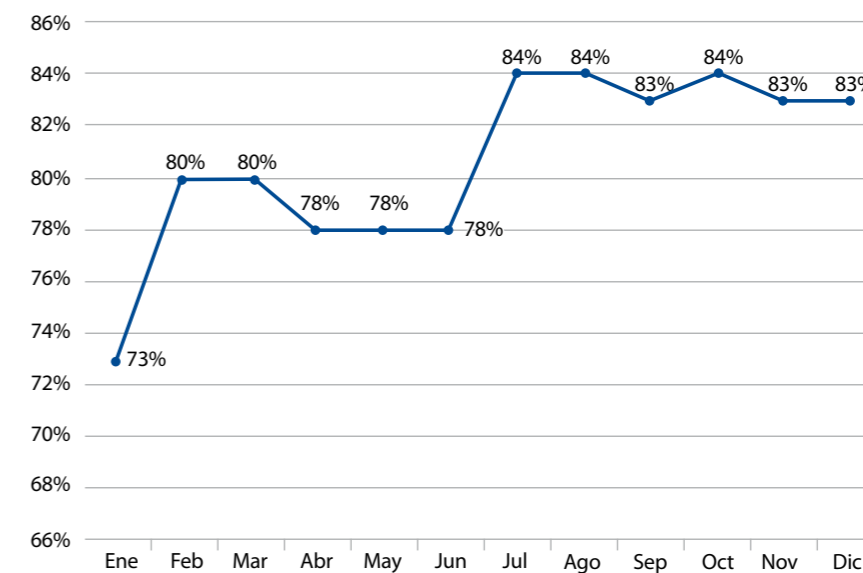


Se realizaron inversiones en actividades de formación, entrenamiento y desarrollo de personal por más de \$150 millones; lo que refleja la importancia que tiene para la Compañía, la formación y mejoramiento de los conocimientos, competencias y habilidades del personal y las iniciativas que se están desarrollando en aras de fortalecer el talento humano de la organización.

Otro de los aspectos importantes en el proceso de capacitación del personal lo constituye el cumplimiento de los coequiperos con el nivel académico y formación establecida en el perfil de cargo.

Con el fin de disminuir la brecha entre el nivel académico de los colaboradores y la formación establecida en el perfil del cargo, la Compañía implementó en convenio con el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), la Tecnología en Gestión Empresarial. Con esta iniciativa se contribuyó al desarrollo en general del personal y el mejoramiento del nivel educativo. En la actualidad cursan la tecnología 23 personas, un 74% corresponde a personal de la Compañía, y el 26% restante está distribuido entre personal contratista y familiares de colaboradores.

Desarrollo Académico pertinente a los cargos de la Organización



Comprometida con esta iniciativa, la Compañía otorga una hora diaria de la jornada laboral para el desarrollo de las clases. Así también, adecuó un espacio dentro de las instalaciones para que los estudiantes puedan asistir cómodamente y ofrece refrigerio a mitad de la jornada.

Al culminar el año 2012 la empresa alcanzó el 83% de cumplimiento de los coequiperos en relación con el nivel académico y formación

establecida en el perfil del cargo. El 27% excedente corresponde a 43 personas, de las cuales, un 62.7% (27 coequiperos), están actualmente en proceso de formación.

Al consolidar el estado académico general, se logró identificar información relevante que da cuenta del nivel general de formación de todos los coequiperos. Como parte de la información de mayor importancia está la siguiente:

Nivel Académico Alcanzado	Cantidad de Colaboradores	%
Maestría	9	4%
Especialización	52	20%
Profesional	88	34%
Tecnológico	37	14%
Técnico	46	18%
Bachiller	26	10%
Total	258	100%

Finalmente, con relación al plan de capacitación ejecutado, se tuvo un cumplimiento del 100% representado en el cumplimiento de las 61

necesidades de formación planteadas al comienzo del año.

Plan de Desarrollo y fortalecimiento de competencias del personal

Con el objetivo de contar con una estrategia de formación y desarrollo orientada al cumplimiento de las expectativas organizacionales, se generó el proyecto Desarrollo y Fortalecimiento de Competencias del personal para identificar las competencias funcionales y técnicas deseables en todos los cargos y diseñar e implementar el plan de formación con el que se abordará el desarrollo de estas.

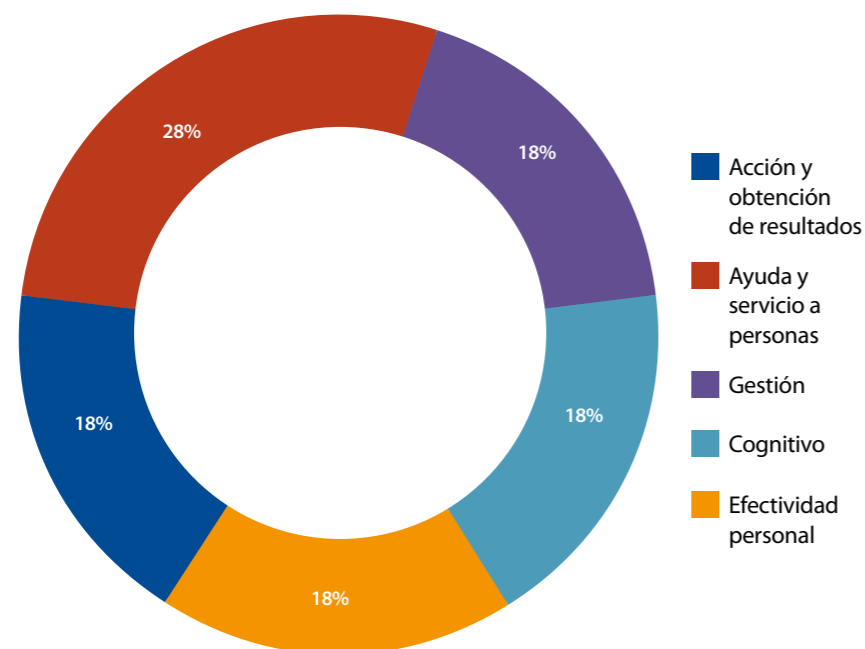
En el transcurso del proyecto fueron definidas las competencias de rol para los diferentes niveles de cargo de la Compañía,

que en conjunto con las competencias organizacionales, conforman el modelo de competencias comportamentales para la organización.

Se continuó con el proceso de identificación de las competencias técnicas requeridas. Se diseñó una herramienta de auto-evaluación con la cual los coequiperos pueden calificarse en torno al nivel de desarrollo de las competencias técnicas y en esta medida, a partir de las brechas identificadas, hacer un diagnóstico de necesidades de capacitación y una propuesta de acciones de formación.



Modelo de Competencias Comportamentales



Bienestar y beneficios sociales

Bienestar

Con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los coequiperos, a lo largo del año se diseñaron 17 escenarios de bienestar consistentes en actividades de recreación para ellos y sus familias. A continuación un detalle de los eventos.

CELEBRACIÓN	ACTIVIDAD	MES	PARTICIPACIÓN
Día de la Mujer	Brindis con presentación de trío y sorteo de bonos de spa.	Marzo	95%
Día de la Secretaria	Almuerzo y serenata en compañía del gerente general, gerentes de área y secretaria general.	Abril	100%
Día del Trabajo	Participación en la celebración organizada por Comfacauca con el torneo Copa de los Trabajadores, con delegaciones en las disciplinas de fútbol de sala, baloncesto y sapo ⁴ .	Mayo	20%
Día del Padre y la Madre	Show de stand up comedy recreando las situaciones más cotidianas en la crianza de los hijos.	Junio	72%
Vacaciones recreativas niños y adolescentes	Cuatro días de actividades recreativas, deportivas y de aventura.	Julio	50%
Halloween para niños	Recreación dirigida. Lucieron sus disfraces durante un recorrido por las instalaciones internas de la Compañía.	Octubre	80%
Halloween para adultos	Fiesta de súper héroes y villanos liderada por Fegoccidente para sus asociados.	Octubre	51%
Show room regalos niños	Los coequiperos eligieron el regalo para compartir con sus hijos en la fiesta de navidad.	Noviembre	100%
Fiesta de niños	Presentación de obra de teatro infantil, recreación dirigida, entrega de regalos.	Diciembre	85%
Fiesta de adultos	Fiesta de fin de año con la temática alusiva al Carnaval de Negros y Blancos ⁵ .	Diciembre	83%
Novena de Navidad	Asignación de cada día de la novena a un área de la Compañía.	Diciembre	93%

4. Juego popular colombiano de gran aceptación en ciertas regiones del país.

5. El Carnaval de Negros y Blancos, es la fiesta más grande e importante del sur de Colombia, si bien por su indicación geográfica le pertenece a la ciudad de San Juan de Pasto, también ha sido adoptada por otros municipios nariñenses y del suroccidente colombiano. Se celebra del 2 al 7 de enero de cada año y atrae un considerable número de turistas colombianos y extranjeros.

CELEBRACIÓN	ACTIVIDAD	MES	PARTICIPACIÓN
Ancheta navideña	Entrega de ancheta con productos alimenticios para la cena de navidad y año nuevo.	Diciembre	100%
Brindis de fin de año	Brindis para la despedida del fin de año, presentación de trío.	Diciembre	100%
Anchetas bebé	Entrega de ancheta para bebé cuando nace el hijo de un coequireo.	Enero – Diciembre	100%
Porcentaje promedio participación		83%	

Plan de Vida y Bienestar

En convenio con la Caja de Compensación Familiar del Cauca, la Compañía finalizó en el 2012 la caracterización socio demográfica de los coequireos y sus familias, a través de una encuesta realizada a la planta directa y temporal.

Se identificaron condiciones de vivienda, servicios educativos, recreativos, financieros y de salud. Sobre esta base, se ha estructurado el programa de actividades de bienestar, salud y recreación para 2013.



Beneficios

Pensando en el bienestar integral de los coequireos y como herramienta de atracción y retención del talento humano, la Compañía entregó una serie de beneficios extralegales. Se invirtieron más de 300 mil millones de pesos en la entrega de beneficios extralegales, orientados principalmente a la protección de la salud del trabajador en calidad y rapidez de atención, cubrimiento de medicina prepagada

y la protección de su familia mediante una póliza de vida. El 77% de los coequireos se encontraba incluido en la póliza de salud y el 96% gozó del amparo de la póliza de vida.

Dentro de los beneficios ofrecidos a los coequireos se encuentran los siguientes:

Beneficios Organizacionales	Póliza de salud plan básico.
	Póliza de vida.
	Crédito pago pólizas e impuestos vehículo.
	Crédito trámite tarjeta profesional.
	Exoneración cuota de manejo cuenta nómina.
	Médico empresarial.
	Licencia de matrimonio.
	Pagos 90 primeros días de incapacidad al 100%.
	Pagos día 91 al 180 de incapacidad al 70%.
Fondo de empleados.	



- **Póliza de salud.** (medicina prepagada). Busca que el coequipero pueda tener atención de alta calidad en salud especializada.

Como parte de la gestión realizada ante la aseguradora y con el ánimo de obtener gestión permanente en la atención de solicitud de citas médicas, exámenes especializados y fortalecer la red médica en Popayán, desde finales de 2012 la empresa cuenta con una asistente de beneficios personales intermediaria de Asesores de Seguros Generales y de Vida Ltda. Assvida, que maneja la póliza de salud, cumpliendo con las funciones de vinculación de personal, diligenciamiento de solicitudes, información a los usuarios, recepción y entrega de documentos y control de pacientes activos y retirados.

- **Médico empresarial.** Gracias a la gestión realizada con la compañía aseguradora de la póliza de salud, se logró la aprobación del médico organizacional cuyas actividades iniciarán en el 2013. El objetivo de esta iniciativa es brindar atención básica en consultas médicas generales al personal directo y temporal.

- **Póliza de vida.** Ampara económicamente a la familia del trabajador en caso de que este falte. Al cierre de 2012, el 96% del personal fue amparado por el beneficio; el cuatro por ciento restantes se encuentra en trámite de vinculación.

- **Créditos.** La Compañía otorga crédito para el trámite de tarjeta profesional, con el objetivo de apoyar la expedición de este documento y que el colaborador pueda ejercer de manera legal su profesión. De igual forma, el trabajador puede acceder a crédito y apoyo en el trámite para expedición de SOAT y seguro todo riesgo para vehículo.

- **Exoneración cuota de manejo de nómina.** Favorece la disponibilidad de recursos del coequipero al no tener que asumir costos

bancarios por ese concepto.

- **Licencia de matrimonio.** Otorga al coequipero tres días hábiles remunerados para que pueda disfrutar de la celebración de su matrimonio.

- **Pagos de incapacidad.** Cubre el porcentaje faltante del 100% del salario, de manera que el ingreso del coequipero sea completo.

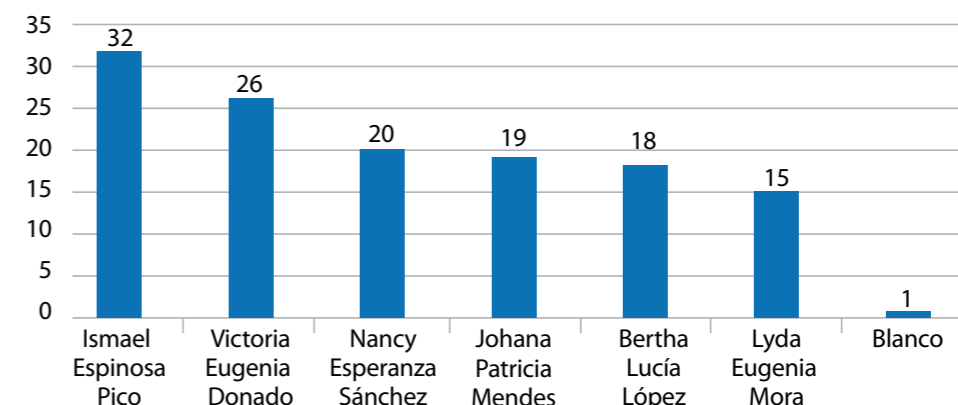
- **Fondo de empleados.** Brinda una gama de alternativas en ahorro, crédito y actividades de bienestar. En 2012, se desarrolló una jornada con presencia de Fegoccidente para la afiliación y asesoría de servicios prestados a los coequiperos con vinculación directa; se vinculó al 93% del personal equivalente a 210 personas. Adicionalmente, fue generado otro espacio con la presencia de los asesores de los diferentes fondos de pensiones y cesantías quienes brindaron soluciones y asesoría a los coequiperos respecto a sus inquietudes en seguridad social (pensiones) y prestaciones sociales (cesantías) relacionadas con aportes, semanas cotizadas, saldos y traslados.

Comité de Convivencia

Se conformó el comité de convivencia que tiene por objeto proveer mecanismos de prevención de las conductas de acoso laboral y establecer un procedimiento interno, confidencial, conciliatorio y efectivo para superar las que ocurran en el lugar de trabajo.

El comité está conformado por dos personas, uno designado por el representante legal para actuar en nombre de la Compañía, y el segundo, elegido por lo colaboradores para representarlos. Se postularon seis personas y participaron 131 coequiperos.

Votación representante de los coequiperos al Comité de Convivencia



Mediante acta del 22 de marzo de 2012, se constituyó el comité de convivencia de la Compañía con los siguientes miembros:

En representación de la Compañía

Luz Adriana Neira Meléndez	Miembro principal
Yarli Caterine Tonguino Fernández	Miembro suplente

En representación de los empleados

Ismael Espinosa Pico	Miembro principal
Victoria Eugenia Donado Hoyos	Miembro suplente

En las tres reuniones realizadas se trataron temas relacionados con el funcionamiento del comité de acuerdo con la normativa vigente; también se abordaron temas relacionados con la integración del proceso de recepción, atención de quejas y denuncias desarrollando un mecanismo de reportes confidenciales del grupo.

Cultura organizacional

Con el ánimo de fortalecer la cultura organizacional, la empresa reporta en los siguientes campos.

Inducción corporativa

Proyecto que incluyó la creación del procedimiento de inducción, el levantamiento de información con todas las gerencias, la creación de una agenda con los elementos relevantes de la cultura corporativa y la construcción de una herramienta interactiva para acceder a la información. Se creó una evaluación y certificación de tal forma que quien la realiza cuenta con un registro físico del proceso.

El lanzamiento oficial de este proyecto realizado a finales del año, tuvo la participación del 97% de los coequiperos. Para cada nuevo colaborador se adelantó este proceso de socialización hasta lograr una cobertura del 100%.

Coaching ontológico empresarial

Durante el mes de septiembre se definió la metodología de coaching ontológico empresarial como estrategia para la caracterización y fortalecimiento de la cultura

organizacional. Los niveles directivos de la Compañía iniciaron el proceso que promueve una cultura de ejecución fundamentada en la coherencia para tomar decisiones orientados al cumplimiento de objetivos estratégicos.

Se desarrollaron sesiones de trabajo en las que se abordaron específicamente los módulos de gestión del SER y gestión de la comunicación. Se contó con una participación promedio del 89% de los coequiperos, en un proceso que ha sido muy bien recibido por todos los participantes quienes valoran principalmente que la Compañía esté invirtiendo en el desarrollo personal y profesional de los líderes.

Adicional a estas actividades, los participantes tienen la responsabilidad de replicar los conocimientos en el resto del personal. Su propósito es transmitir a toda la organización las temáticas abordadas y promover el fortalecimiento de competencias personales; también se ejecutaron sesiones de *coaching* individual para seis líderes de la organización.

Gestión con proveedores y contratistas

Modificaciones al manual de compras de bienes y servicios

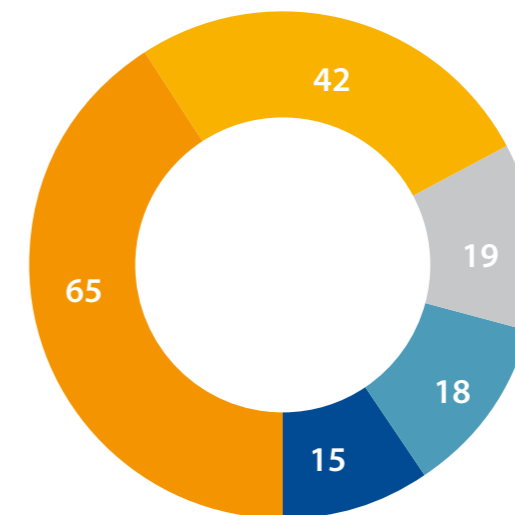
Con el objetivo de estar alineados con las políticas de compra de las sociedades matrices se hicieron cambios significativos al manual de compras de bienes y servicios, y se normatizaron dentro del proceso, formatos de apoyo que facilitan, aclaran y aseguran de manera efectiva que el proceso se blinde ante cualquier posible eventualidad o situación anómala que surgiera, garantizando siempre el cumplimiento y transparencia de los procedimientos.

Gestión de proveedores

En la búsqueda de ampliar el portafolio de proveedores de la Compañía de manera responsable, se adquirió la herramienta *Achilles RePro*, en la que están inscritos más de 77.000 proveedores del sector energético del mundo. Le permite a la empresa desarrollar un proceso eficiente que va desde encontrar y seleccionar proveedores potenciales, hasta la evaluación, auditoría, verificación de lista OFAC y monitoreo, para tomar las mejores decisiones a la hora de adjudicar una compra.

El 2012 se cerró con un portafolio de 159 proveedores de diferentes categorías que aparecen a continuación.

Cantidad de Proveedores Activos



- Materiales
- Servicios de ingeniería y consultoría
- Publicidad y comunicaciones
- Servicios de ingeniería TI
- Otros

Desarrollo de proveedores

Con el fin de contribuir al progreso de la región, cada vez la Compañía vincula más proveedores pertenecientes al departamento del Cauca. Es así como el portafolio de proveedores se compone de 48 locales y de 111 en el resto del país. De las compras totales de la Compañía a los proveedores locales se les adjudicaron más de 1.500 millones de pesos durante el año.

Programa universidad del servicio

Con el propósito de preparar a los coequiperos de la Compañía Energética de Occidente y al personal contratista para afrontar el compromiso de ofrecer soluciones que satisfagan necesidades y expectativas de clientes, así como de estandarizar el modelo de servicio de la empresa, se inició en octubre de 2012 la primera fase del programa universidad del servicio.

La iniciativa está estructurada en tres fases. La fase I, orientada a la formación del 100% del personal vinculado de forma directa a la empresa, así como al personal del contratista. Se realizaron 150 horas de formación enfocadas en temas tales como fundamentos del servicio, servicio en la cadena de valor, componentes de un servicio extraordinario, momentos de verdad y planes personales

de mejora. La metodología aplicada en este proceso de servicio extraordinario fue la de las tres C, la concientización, la contextualización y la conceptualización. Uno de los aspectos a destacar de este programa es la vinculación de profesionales del departamento del Cauca como facilitadores de los cursos quienes después de unas horas de preparación abordaron la responsabilidad de transmitir conocimientos y de orientar a los asistentes en la elaboración de planes de mejora como parte del compromiso personal, familiar y laboral de cada uno.

La fase II, consiste en la creación de un modelo de servicio corporativo, el despliegue de protocolos y mapeo de las cadenas de servicio en la Compañía. La fase III estará orientada a la socialización y retroalimentación del modelo y protocolos del servicio, por medio de formaciones a los coequiperos y contratistas.

A corte de 2012 se implementó el 40% de la fase I del programa, representado en la formación de 251 personas vinculadas como contratistas y enfocadas a la ejecución de acciones directas con el cliente: brigadas de atención de peticiones, quejas y reclamos, así como de campañas en las zonas centro, norte y sur, socializadores de trabajo comunitario, personal de irregularidades, supervisores y junta directiva de la empresa contratista UTEN.

Cultura extendida

La Compañía Energética de Occidente implementó un programa de comunicación directa con el personal contratista con el propósito de transmitir a sus aliados estratégicos elementos de la cultura corporativa.

En este marco, se implementó el programa café con el gerente, en donde personal contratista se reunió en seis ocasiones con el responsable de control de energía para entablar diálogos acerca de los procesos, procedimientos operativos y establecimiento de acciones de mejora que benefician al cliente. Participaron 150 coequiperos de las zonas sur, norte y centro del Cauca.

En septiembre de 2012 con los Premios Progresá, la Compañía efectuó el primer evento de reconocimiento a la calidad en las actuaciones del personal técnico de la Unión

de Trabajadores de la Industria Energética Nacional y de Servicios Públicos Domiciliarios-UTEN que efectúa las labores de campañas masivas de la gerencia de control de energía, así como la cultura de seguridad industrial.

Retos 2013

- Fortalecer la cultura organizacional mediante el coaching ontológico empresarial.
- Medir el clima y la cultura organizacional.
- Desarrollar el plan de bienestar y vida, el estudio de salario y flexibilización.
- Finalizar la primera y segunda fase de la universidad del servicio.
- Acompañar el proceso de fortalecimiento organizacional de la Unión de Trabajadores de la Industria Energética Nacional y de Servicios Públicos Domiciliarios-UTEN.



7. Nuestros clientes

Para la Compañía Energética de Occidente es fundamental prestar un servicio extraordinario a sus clientes caracterizado por la calidad, seguridad y continuidad.

La comunicación con los clientes está orientada por la claridad y asertividad promoviendo el diálogo mediante diferentes canales de contacto, adecuados a la caracterización de cada una de las zonas que se atienden. La Compañía prioriza el respeto a las raíces culturales y a las condiciones socio-demográficas que hacen de la pluralidad una ventaja comparativa del Cauca.

Se firmó en Bogotá un acuerdo con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios que propende garantizar la prestación del servicio de energía en el Cauca con estándares óptimos de calidad.

El acuerdo contempló una serie de compromisos referidos a gestionar de manera permanente la calidad del servicio que se brinda a los usuarios del Cauca en aspectos relacionados con la continuidad y seguridad en la prestación del mismo, así como el cumplimiento del debido proceso en las intervenciones referidas a la revisión y reposición de los equipos de medida y a la calidad en la atención a los clientes.

El acuerdo también propone la participación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en la formación de los usuarios del servicio de energía en deberes y derechos, así como un rol de garante en la relación empresa – cliente.

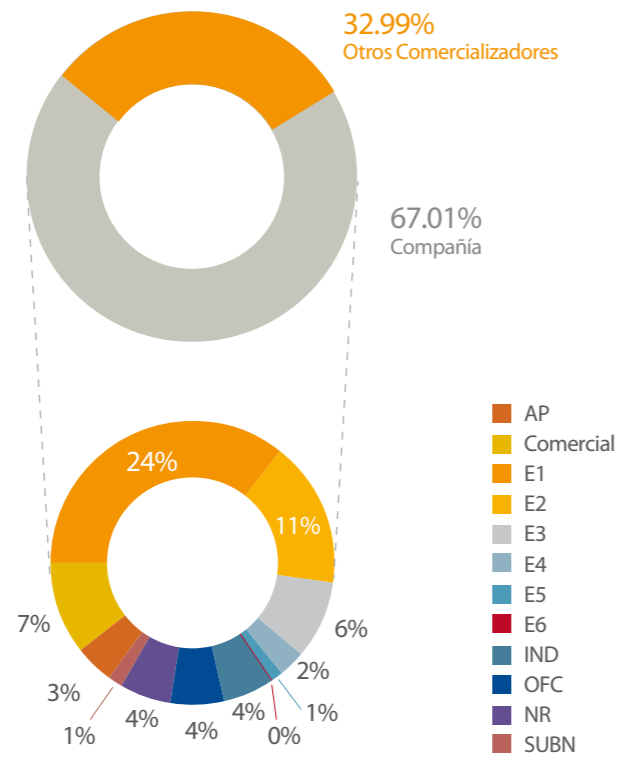
Participación en el mercado y esquema tarifario

Participación del mercado

La Compañía atiende el 99.95% de los clientes del mercado del departamento del Cauca.

Durante el año objeto de este Informe, la participación de mercado de la Compañía creció 3% con respecto al mes de diciembre de 2011, en el cual la participación era de 64%. Además, se identificó la oportunidad de crecer llegando a 142 clientes atendidos por otros 11 comercializadores que tienen un consumo representativo del 32.99% de la energía que se comercializa en el departamento.

Composición del Mercado GWh



Categoría		Ventas propias	Otros Comer	AP	Comercial	E1	E2	E3
Dic 12	GWh	36.41	17.92	1.51	3.56	13.23	6.09	3.44
	Clientes			504	10.977	181.800	56.944	26.517

Categoría		E4	E5	E6	IND	OFC	NR	SUBN
Dic 12	GWh	1.23	0.46	0.11	2.24	2.02	2.08	0.44
	Clientes	8.154	2.790	528	1.517	3.269	32	26

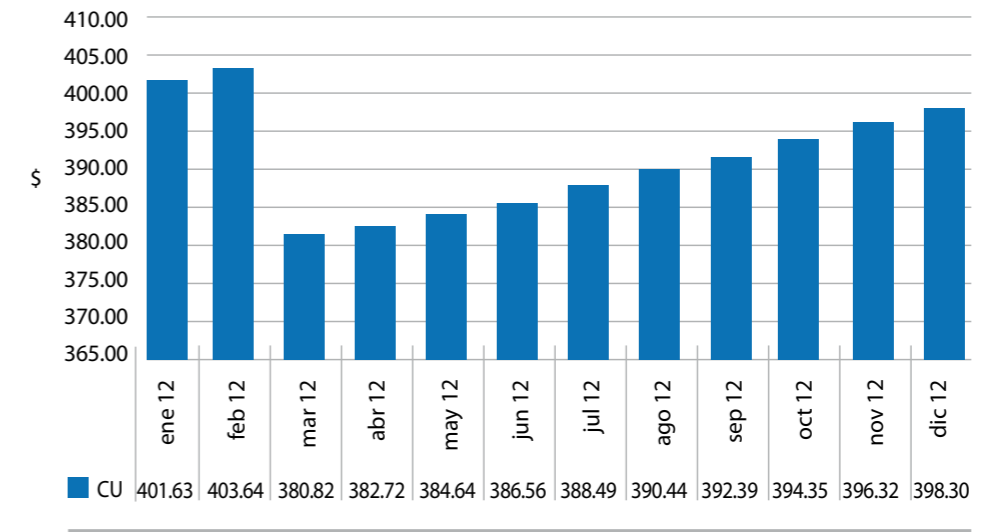
El entorno macroeconómico, la dinámica de los negocios, la gestión empresarial y la realidad económica del departamento del Cauca, influyeron en el desarrollo de la planeación corporativa de la Compañía Energética de Occidente.

cual establece una opción tarifaria para definir los costos máximos de prestación del servicio a trasladar a los usuarios regulados del servicio público de energía eléctrica. Es así como en el mes de marzo de 2012, el costo de prestación del servicio presentó una disminución del 6%, representado en \$22.82 kW/h para finalmente ubicarse en \$380.82 kW/h. Al cierre del periodo de reporte la tarifa aplicada a los usuarios fue de \$398.30 kW/h.

Evolución del costo de prestación del servicio - CU

La Compañía buscando mitigar el impacto de la volatilidad tarifaria durante el año 2012, se acogió a la resolución CREG 168 de 2008, la

Evolución del Costo de Prestación del Servicio -CU-



Aprendizajes de la gestión con clientes

'Sancocho Ventiao', alegría, entusiasmo y sazón

Con la olla, la leña, el pollo, el plátano, la yuca, la papa y demás ingredientes para preparar un sancocho, más de mil habitantes de los barrios Chama y Nuevo Tequendama participaron en el primer concurso 'Sancocho Ventiao' que buscó reconocer las cualidades culinarias y comunitarias del sector.

Chama y Nuevo Tequendama, dos barrios ubicados en la comuna 9 de la ciudad de Popayán, presentaban una situación de subnormalidad eléctrica. Por ello, surgió desde la gerencia de control de energía una propuesta de relacionamiento para iniciar su proceso de normalización, que implicó visita a los barrios, adecuación de redes, de líneas, de postes, instalación de medidores y socialización de lo que significaría la prestación del servicio de energía.

El concurso 'Sancocho Ventiao' fue la manera de construir la primera relación de la Compañía con dos barrios normalizados alrededor de una práctica gastronómica de comer juntos en la cual participaron 22 de 23 cuadras existentes y se vincularon de 1.830 personas.

El proceso de inscripción para el concurso requería la participación por cuadras con un mínimo de diez familias, ponerse de acuerdo en las necesidades de su cuadra y realizar un trabajo de ensoñación gráfica plasmando lo identificado.

El concurso anticipó el Congreso Gastronómico de Popayán y recibió el apoyo de la Corporación Gastronómica. Se otorgaron tres premios: el primero por valor de dos millones de pesos, el segundo y el tercero por valor de quinientos

mil pesos, representados en materiales para desarrollar proyectos de mejoramiento en su cuadra que ya habían sido identificados por las comunidades en un proceso comunitario con personal especializado en intervención social.

El 'Sancocho Ventiao' tuvo lugar en la zona de la cancha de La Pradera el domingo 2 de septiembre de 2012, la Corporación Gastronómica les calificó la sazón, el entusiasmo, el manejo del espacio, el manejo de desechos sólidos y la integración comunitaria. Los vecinos aportaron para la actividad la totalidad de los utensilios, herramientas, trastos y cubiertos necesarios para la preparación y el consumo; los ingredientes que aportó la Compañía fueron leña, tulpas, agua, pollo, plátano, yuca, yerbas y papa; además, los participantes podían enriquecer su sancocho con los ingredientes que desearan y preparar los platos adicionales por su cuenta.

El 'Sancocho Ventiao' le enseñó a la Compañía una nueva manera de acercarse a los barrios subnormales que están en proceso de normalización de la prestación del servicio. Durante el concurso se presentaron casos de personas con dudas respecto a la normalización, por ejemplo de los medidores, la factura y la ubicación de los postes. Las respuestas fueron más fáciles de abordar debido a la interacción diferente al servicio de energía que se logró con la comunidad.

Unidos por el Cauca

Con este programa, la Compañía Energética de Occidente realizó las mejoras a las redes de distribución existentes y ejecutó nuevos proyectos de inversión con el objeto de proveer del servicio de energía a las comunidades. Al presente, se han logrado los siguientes resultados:

MUNICIPIO	VEREDA / BARRIO	USUARIOS BENEFICIARIOS	INVERSIÓN
Popayán	Veredas Las Mercedes, San Rafael, La Tetilla, San Bernardino, Las Guacas, Real Pomona II y La Pradera.	824	Más de 571 millones de pesos.
Santander de Quilichao	Bello Horizonte y Los Guabos.		
Villa Rica	Urbanización El Peñal.		

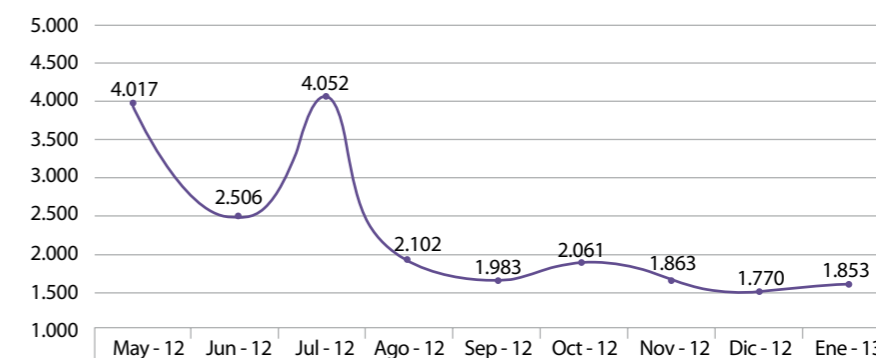
El programa parte de la identificación de las necesidades existentes en las comunidades respecto de la continuidad de la prestación del servicio de energía y se materializa a través de un modelo de alianza en el que participaron las autoridades locales y la Compañía.

todos los usuarios, la Compañía lanzó en junio de 2012 su programa de fidelización de clientes que ofreció como premio un apartamento nuevo a sortear el 31 de mayo de 2013 entre los clientes que se encuentren al día en el pago. También se realizaron campañas tácticas que promovieron la normalización de deudas por consumo de energía.

Programa de fidelización de clientes

Con el propósito de incentivar a los clientes que pagan al día su factura de energía y promover la cultura de pago oportuno del servicio en

Cantidad de financiaciones desde mayo de 2012



MES	CANTIDAD
Abril - 2012	21.989
Mayo - 2012	4.017
Junio - 2012	2.506
Julio - 2012	4.052
Agosto - 2012	2.102
Septiembre - 2012	1.983
Octubre - 2012	2.061
Noviembre - 2012	1.863
Diciembre - 2012	1.770
Enero - 2013	1.853
Total general	38.710

La tabla anterior muestra mes a mes las financiaciones realizadas a 38.710 clientes. La cifra del mes de mayo corresponde al proceso de migración de las financiaciones al sistema comercial nuevo (Open Smartflex).

Canales de atención a los clientes

Oficinas comerciales y atención presencial

La Compañía tiene 38 oficinas comerciales disponibles en los diferentes municipios del Cauca para el registro de las solicitudes comerciales y el recaudo. Cuentan con la conectividad que permite la consulta y trámite en las bases de datos tanto comerciales como de distribución bajo procedimientos estandarizados. Durante el 2012, se realizó la adecuación de 21 oficinas ajustándolas a la imagen corporativa, señalización y logística necesaria, todo para brindar un mejor servicio a los clientes de la empresa.

Call center-atención telefónica

Este canal atiende las 24 horas del día, los 365 días del año, los daños y emergencias, y en horario de oficinas los reclamos y solicitudes a través de sus líneas gratuitas: 01 8000 511234 y 115.

A mediados del año se introdujeron mejoras reflejadas en el incremento del número de agentes para atender un mayor número de llamadas y mejorar los niveles de servicio de este canal de atención. Hacia finales del año, entró en producción el *Interactive Voice Response* (IVR) para la recepción de llamadas realizadas por los clientes al *call center*. Este es un sistema automatizado telefónico de respuesta interactiva que es capaz de recibir una llamada e interactuar con el humano a través de grabaciones de voz y el reconocimiento de respuestas simples como sí, no, u otras.

Central de escritos-atención escrita

La Compañía cuenta con un equipo humano de 19 personas ubicadas en Popayán, profesionales en su mayoría que tramitan todas las solicitudes escritas radicadas por los clientes.

En las oficinas comerciales de mayor afluencia de clientes, ubicadas en Popayán y El Bordo-Patía, fueron instalados equipos de digiturno con pantallas para la visualización por parte del cliente y su asignación al asesor correspondiente. Este soporte tecnológico, permite concretar la política de la empresa de fijar de manera inteligente los turnos a personas de atención prioritaria como son las de la tercera edad y mujeres en estado de gestación.

Este equipo posibilita el seguimiento en tiempo real de los turnos tomados, en atención y pendientes, así como monitorear los tiempos

de atención y los de espera como insumo para gestionar la mejora continua en la prestación del servicio al cliente.

Con el análisis de esta información, la Compañía diseñó un plan de acción con alcance interdisciplinario, el cual le permitirá mejorar la atención al cliente en los canales presencial, telefónico, escrito y en campo.

Salud y seguridad para los clientes

Campaña de cometas: "A volar cometas, eleva tus sueños con seguridad"

Campaña para que la diversión y la alegría de elevar cometas se realice con seguridad. Iniciativa direccionada a los niños y niñas del departamento del Cauca, padres de familia, docentes y comunidad en general.

La Compañía Energética de Occidente llegó a más de ocho mil niños caucanos con su mensaje de seguridad y diversión, e impactó a comunidades de municipios como Bolívar, El Patía, El Tambo, Miranda, Morales, Popayán y Santander de Quilichao, entre otros.

La iniciativa surgió debido a que durante el 2011 la Compañía tuvo un reporte de 12 casos de afectación en las redes eléctricas como consecuencia de cometas; ocho se registraron entre los meses de julio, agosto y septiembre de ese año. Para el 2012, se llegó a nueve reportes de afectación.

Aunque estas causas no son muy recurrentes y en gran cantidad, pueden afectar la calidad, continuidad y seguridad en el suministro del servicio de energía, también afectan la seguridad e integridad física de las personas. La meta fue minimizar los reportes, con estas iniciativas pedagógicas orientadas principalmente a los niños quienes son

promotores de este tipo de diversión.

La campaña consistió en cuñas radiales, entrega de cometas con mensajes de seguridad y volantes destacando recomendaciones tales como las siguientes:

- Elevar cometas en espacios abiertos, lejos de sitios cercanos a redes de alta tensión o tendidos eléctricos.
- Elevar cometas en espacios diferentes a terrazas, por su cercanía a las redes eléctricas.
- Evitar utilizar materiales metálicos y de cobre, o que puedan ser conductores de energía.
- Usar hilo de algodón para elevar cometas.
- En caso de que una cometa se enrede en las líneas de energía, no debe por ningún motivo halarse, ya que esto puede ser causal de una descarga de energía y electrocutar a la persona.
- Las personas que pierdan sus cometas entre las redes de energía no deberán por ningún motivo subir a los postes para bajarlas o tratar de retirarlas con objetos, palos y tubos metálicos.
- Nunca se deben elevar cometas cuando llueva, ya que se aumenta el riesgo de electrocución por descarga atmosférica".

La campaña *A volar cometas, diversión con precaución*, estuvo presente en el Festival de Cometas de RCN radio en el salón de eventos PISOJÉ Comfacauca, un espacio donde grandes y chicos tuvieron la oportunidad de conocer el mensaje de seguridad a la hora de divertirse elevando cometas.

Inversión realizada en la campaña \$22.290.400 de pesos.



La casa de la energía

Programa de tipo informativo - educativo que consiste en una casa prefabricada ambulante con tres escenarios: cocina, sala y habitación; los visitantes pueden conocer el proceso

del servicio de energía desde su generación hasta su comercialización e interactuar con el personaje 'Electrón' quien enseña mensajes de ahorro que aportan al medio ambiente y

a la economía del hogar. La casa se instaló en diferentes eventos de los municipios del Cauca, impactando alrededor de cuatro mil personas.

Electrón, es el personaje del ahorro de energía, principal guía de la casa de la energía, con quien las personas pueden interactuar y con quien pueden aprender acerca del proceso de generación, distribución y comercialización de energía, así como mensajes cortos que promueven el ahorro que aporta al cuidado del medio ambiente y a la economía del hogar.

Por otro lado a través del personaje *Electrón*, la Compañía busca abrir espacios educativos en donde les enseñen a los usuarios mensajes de ahorro y cuidados al manipular los diferentes electrodomésticos.

La comunidad a la que más impacta *Electrón* son los niños y jóvenes payaneses, quienes pueden interactuar a través de: a) video juego, consola Wii, pueden aprender más sobre el ahorro de energía y así ser multiplicadores de información con sus familiares; b) plegable y c) tabla que muestra el nivel de consumo de los electrodomésticos más comunes en el hogar.

Los logros obtenidos durante el año con la casa de la energía fueron los siguientes.

- Información para la contribución al medio ambiente y a la preservación de los recursos naturales.
- Acercamiento de la Compañía con sus usuarios.
- Interacción con la población de niños y jóvenes de Popayán.
- Fortalecimiento de la imagen de la Compañía.

Salud de la marca

A través de las siguientes acciones, se aporta al posicionamiento de la marca en la comunidad.

- Se ampliaron los puntos de recaudo para los clientes ofreciéndoles más facilidades en la gestión del pago de la factura de energía. En la actualidad la Compañía cuenta con más de 200 puntos de pago gracias a los convenios generados con otras empresas para poder brindar otras opciones a los caucanos (anteriormente solo se podía pagar en las oficinas de CEDELCA⁶).
- En el reverso de la factura se ofrecieron diferentes mensajes de ahorro para que los usuarios aportaran al cuidado del medio ambiente y a su vez al ahorro.
- La Compañía ofreció planes de financiación, difirió las deudas de los usuarios hasta 10 años, en cuotas adecuadas a sus ingresos y sin cobro de intereses.

Retos 2013

- Revisar los acuerdos de nivel de servicio entre áreas para la mejora de procesos de la cadena de valor.
- Remodelar las demás oficinas de atención comercial para llegar a un total de 38 de ellas adecuadas para brindar el mejor servicio a los clientes de la Compañía.
- Adelantar la segunda encuesta de nivel de satisfacción del cliente para mediados del año.
- Lograr niveles de satisfacción del cliente en el sector residencial de 65.1 a 70 y en el empresarial pasar del 72.1 a 75.
- Recuperar la cartera (90 días).

6. Centrales Eléctricas del Cauca, anterior operador del servicio.



8. Nuestra gestión para el medio ambiente

La Compañía Energética de Occidente ha implementado desde la perspectiva de gestión ambientalmente responsable, la política de seguridad industrial, salud y medio ambiente a través de la cual la organización se empeña en prevenir los impactos negativos propios de la operación, potenciar los positivos y dar un adecuado manejo a los recursos naturales para así garantizar la perdurabilidad de los mismos para las generaciones futuras.

Política de seguridad industrial, salud y medio ambiente

“En la Compañía, desarrollamos nuestras actividades asegurando la excelencia en el desempeño de la gestión en salud ocupacional, seguridad industrial y medio ambiente (HSE), con el fin de lograr un ambiente de trabajo sano y seguro, preservando la salud e integridad de los coequiperos, contratistas y comunidades del área de influencia y protegiendo el medio ambiente. En la Compañía nos comprometemos a:

- Identificar, reconocer, evaluar y controlar los factores de riesgo a los que están expuestos los coequiperos y todos los aspectos ambientales que puedan generar impactos adversos al medio ambiente, para prevenir, eliminar, mitigar y reducir a nivel aceptable la probabilidad de ocurrencia de accidentes de trabajo, enfermedades profesionales, daño a la propiedad e instalaciones, afectación a las comunidades del área de influencia y contaminación del medio ambiente.

- Fomentar una cultura de prevención que genere un compromiso individual y colectivo por la vida, seguridad y salud de los coequiperos, contratistas y comunidades, y por la protección y preservación del medio ambiente, generando actitudes y comportamientos sanos, seguros y en armonía con el medio ambiente.

- Asignar los recursos económicos, humanos y técnicos para la planeación, el desarrollo, la implementación y el mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión HSE con elevados estándares, que permitan cumplir la legislación y normatividad nacional en HSE vigente y aplicable y los requisitos internos suscritos de la organización, contribuyendo al mejoramiento continuo de nuestro Sistema Integrado de Gestión en HSE”.

Gestión y prevención de impactos

A partir de la actualización de la matriz de aspectos e impactos ambientales se efectuó el proceso de documentación del Plan de Manejo Ambiental (PMA). Así también, fue documentado el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) cuyo objetivo es establecer alternativas viables para el manejo integral de los residuos (ordinarios y reciclables), y el Plan de Gestión Integral de Residuos Peligrosos (PGIRP) que tiene como finalidad establecer los procesos y actividades para la gestión integral de los residuos peligrosos. Todos los planes y programas fueron formalizados teniendo en cuenta la normatividad ambiental y sanitaria vigente y los procesos desarrollados en la Compañía.

La cantidad de residuos gestionados fueron:

Residuos no peligrosos	Material aprovechado: 681.154 Kg y 961 Gal
Residuos peligrosos	Material Incinerado: 577 Kg Material con tratamiento especial: 6.548 Kg

A continuación se relacionan los residuos gestionados de julio a diciembre de 2012.

RESIDUOS GESTIONADOS PERIODO JULIO 1 A DICIEMBRE 31 DE 2012								
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
MATERIAL APROVECHAMIENTO								
CHATARRA DE TRANSFORMADORES CON ACEITE DIELECTRICO SIN PCB's (costo incluye análisis)	KG		6.410	15.030	7.600	14.630	7.510	51.180.0
CHATARRA VARIA (parte de unidades, tornillería, parrillas, etc)	KG	43.540	20.198	14.090	15.363	5.250	1.830	100.270.5
CERÁMICA Y/O AISLADORES DE PORCELANA	KG	7.350	58.012	13.030	18.764	8.710	6.040	111.906.0
MEDIDORES Y REGULADORES	KG			5.300			4.167	9.466.5
ACEITE DIELECTRICO USADO LIBRE DE PCB's (costo incluye análisis)	GAL		127		249			375.5
BATERÍAS DE PLOMO	KG							
ALAMBRE DE ALUMINIO (LIMPIO SIN ALMA DE ACERO Y SIN CAUCHO)	KG	4.279						4.279.0
ALUMINIO GRUESO (ALAMBRE DE ALUMINIO CON CABLE ENCAUCHETADO O ALMA DE ACERO)	KG	4.076	5.240	2.190	14.447	2.702	7.418	36.073.0
INTERRUPTORES	KG				3.853			3.853.0

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
CHATARRA CABLE DE COBRE DESNUDO	KG	1.455						1.455.0
CHATARRA CABLE DE COBRE FORRADO	KG				520	1.540	149	2.208.5
POSTES DE CONCRETO INSERVIBLES	UND						153	153.0
CHATARRA DE FOTOCELDA	KG							
MATERIAL DISPUESTO								
DRENAJE, RE-EMBALAJE, ROTULACIÓN, ALMACENAMIENTO TEMPORAL, TRANSPORTE FRONTERIZO Y DISPOSICIÓN FINAL DE TRANSFORMADORES, CONDENSADORES, ACEITES Y MATERIALES CONTAMINADOS CON BIFELINOS POLICLORADOS - PCB'S.	KG				860			860
TUBOS FLUORESCENTES Y EN GENERAL LÁMPARAS COMPACTAS CON MERCURIO.	KG						25	25
PILAS, BATERÍAS RECARGABLES DE NIQUEL-MH, LITIO Y FOTOCELDA DE CADMIO.	KG							0
PILAS Y BATERÍAS NO RECARGABLES (DOMÉSTICAS DE DEDO) DE ZN, MN, CARBÓN.	KG							0
RESIDUOS PARA INCINERACIÓN	KG	11,5	167	17,5				196
RESIDUOS ELECTRÓNICOS NO PELIGROSOS DE EQUIPOS DE OFICINA (equipos sin pilas y/o baterías)	KG							0

Registros RESPEL y PCB plataforma IDEAM

Se diligenciaron los Registros de Generadores de Residuos o Desechos Peligrosos RESPEL, correspondientes a los residuos peligrosos generados durante el año 2011 y se gestionó el permiso de usuario PCB- Inventario de Bifenilos Policlorados, obteniendo la habilitación de la plataforma del IDEAM para reportar ante la autoridad ambiental el inventario de equipos contaminados, dando cumplimiento a la resolución 0222 del 2011 y en concordancia con el Convenio de Estocolmo⁷ sobre contaminantes orgánicos persistentes.

En cumplimiento de la normatividad

En el año 2012 se efectuó la divulgación e implementación de la norma de diseño y construcción de redes media tensión y baja tensión; la actualización en el sistema de gestión de distribución, agregando unidades constructivas para mantenimiento y desarrollo; fueron elaboradas las especificaciones técnicas para adecuaciones civiles en las subestaciones; se realizó el diagnóstico del sistema de puesta a tierra; la construcción del centro de control, y se adelantó la invitación y especificación técnica para la construcción e interventoría de los proyectos FAER (Fondo de Apoyo

Financiero para la Energización de las Zonas Rurales Interconectadas-interconexiones) y PRONE (Programa de Normalización de Redes Eléctricas (Redes, acometidas y equipos de medida). Puede anotarse también como otra de las actividades cumplidas en el 2012, la actualización de las especificaciones para el uso de infraestructura eléctrica por cable operadores.

Estudios técnicos

Ante la invitación realizada por el Ministerio del Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible, la Compañía estructuró proyectos PCB acordes con el Convenio de Estocolmo, con el propósito de lograr recursos del Fondo para el Medio Ambiente Mundial⁸. De igual manera, se elaboraron los términos de referencia y especificaciones, dentro de las que se destacan los necesarios para la construcción e interventoría de los proyectos FAER y PRONE.

Uso eficiente de los recursos

Gestión ambiental para la disposición final de materiales

Consciente de su responsabilidad ambiental, la Compañía Energética de Occidente efectúa desde el momento en que inicia la prestación de sus servicios de distribución y comercialización de energía eléctrica, la disposición final de su operación a través de una empresa especializada.

Durante 2012, se desarrollaron actividades dirigidas a la clasificación de los materiales retirados de la red para baja, y la entrega de los mismos a dicho proveedor. También se

ejecutó la construcción de un área especial para el almacenamiento transitorio de transformadores con posible presencia de PCB.

Se relaciona también que la Compañía en este mismo año, decidió incorporar a sus acciones de reciclaje, la recolección de los carretes de madera, entregándolos a una empresa que se encarga de reutilizarlos en nuevos rollos de cable.

Laboratorio de Resignificación

El programa de gestión de los residuos no tóxicos de la operación, que se adelanta en la Compañía desde el año 2011, está basado en tres ejes filosóficos como son la ciencia, la ciudadanía y el medio ambiente.

Se trata de una nueva R, que se une a las 3R de la ecología: reducir, reutilizar y reciclar. Es la R de *Resignificar*, que se enfoca en darle un nuevo sentido a los residuos no tóxicos de la operación y específicamente a las piezas de los medidores catalogados por el laboratorio de calibración de la Compañía como obsoletos o dañados, en un proceso de creatividad con las comunidades.

El origen de esta iniciativa obedeció a la necesidad de crear una estrategia pedagógica para explicar a las comunidades los siguientes tres aspectos relacionados con la responsabilidad medioambiental de la Compañía Energética de Occidente: la necesidad de permitir la revisión del óptimo funcionamiento de los equipos de medida; generar una cultura de uso eficiente del servicio, y establecer lazos de confianza con la comunidad a fin de lograr que la Compañía sea la encargada de dar la disposición final de los medidores.

El Laboratorio de Resignificación tiene un frente de acción denominado laboratorio rodante que consiste en la instalación de una carpa en un espacio público, en instituciones educativas o conjuntos residenciales para promover la participación de las comunidades en las siguientes estaciones.

- **Laboratorio electrodoméstico:** se describe el efecto de la energía en los cambios de estado de algunas sustancias; se comparan mecanismos de obtención de energía en los seres vivos para explicar la transformación y conservación de la energía mediante pequeños ejercicios con electrodomésticos.

- **Estación de banquete literario:** se promueve la lectura de libro-álbumes sobre ciencia y ciudadanía, entre otros temas.

- **Taller de resignificación:** se invita a los asistentes a usar su creatividad para hacer elementos con piezas de medidores.

- **Tienda de resignificación:** exhibición de piezas elaboradas por artesanos caucanos.

Más de 15 mil personas en el año 2012, entre niños y adultos, hicieron parte de esta iniciativa medioambientalmente responsable de la empresa.

El Laboratorio de Resignificación trascendió su componente pedagógico representado en el laboratorio rodante e incursionó en las industrias culturales pues se integraron a la propuesta de manejo de residuos no tóxicos de la operación a través de la resignificación, a artistas y artesanos para efectuar artesanías, bisutería y elementos decorativos y de uso para el hogar como opción de generación de ingresos, reinvertibles en el proyecto.

7. El Convenio de Estocolmo sobre los Contaminantes Orgánicos Persistentes (COPs), es un acuerdo internacional que regula el tratamiento de las sustancias tóxicas. Fue firmado en 2001 en Estocolmo y entró en vigor el 17 de mayo del 2004.

8. Global Environmental Facility. es una asociación global integrada por 178 países, instituciones internacionales, organizaciones no gubernamentales y el sector privado; tiene el cometido de encarar temáticas medioambientales a escala planetaria y apoyar iniciativas de desarrollo sostenible a nivel local. Proporciona fondos para proyectos relacionados con seis áreas principales: biodiversidad, cambio climático, aguas internacionales, degradación de tierras, capa de ozono, agentes contaminantes orgánicos persistentes.



De esta manera, el Laboratorio de Resignificación participó en Expocauca, una muestra de productos artesanales y comerciales que lideró ACOPI-CAUCA durante la Semana Santa en Popayán. Fue este el primer escenario de comercialización de las piezas y artesanías elaboradas con partes de medidores obsoletos, bajo la siguiente premisa: por cada peso pagado por una persona que comprara una artesanía, la Compañía Energética de Occidente ponía otro peso; los recursos obtenidos fueron donados a una institución educativa en materiales pedagógicos.

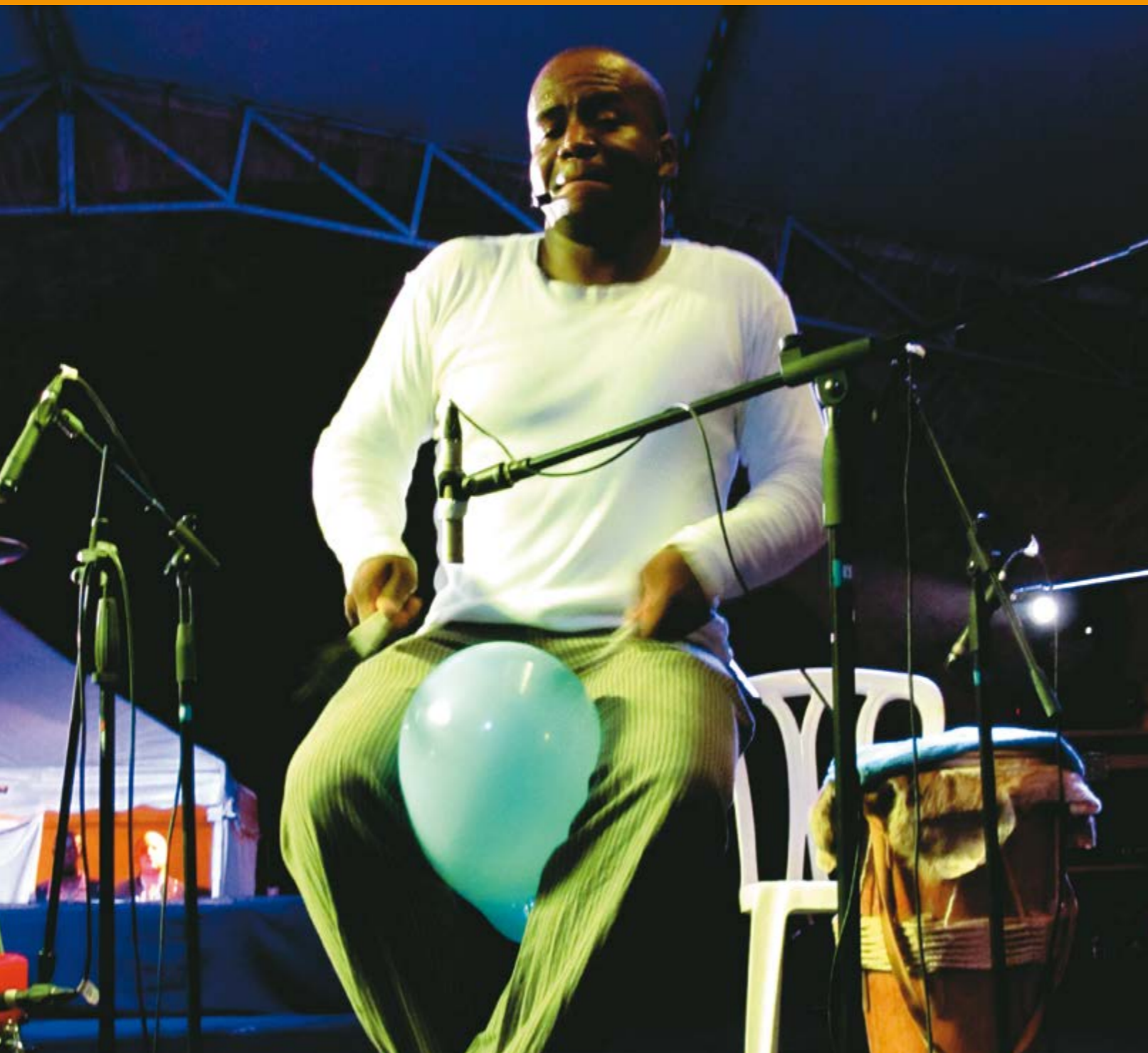
El Laboratorio de Resignificación fue presentado en la Asamblea Anual de la ANDI, seccional Cauca, en Santander de Quilichao; en la décima edición del Congreso Gastronómico de Popayán; en la IX Jornada de Distribución de Asocodis en Bogotá y en el de Metering Central América 2012.

A 2.3 millones de pesos ascendió el dinero recaudado por la comercialización de las piezas durante el 2012, el que fue usado para reinvertirse en materiales educativos para la Escuela Carlos Mario Simmonds, sede Pedro Antonio Torres de Popayán, ganadora del premio 'El Cauca Es...' Resignificación, realizado por la Compañía Energética de Occidente en febrero de 2012, con el propósito de premiar la gestión ambiental de las instituciones educativas de carácter oficial y destinar los recursos del laboratorio de resignificación. En total fueron entregados a la institución educativa libros por valor de cinco millones de pesos.

La incursión en el frente de industrias culturales ha impulsado la visibilización del proyecto Laboratorio de Resignificación en los ámbitos nacional e internacional como una iniciativa que conjuga la responsabilidad social, ambiental y económica y un interés específico derivado del negocio (control de energía) en pro del desarrollo de la región.

Retos 2013

- Encontrar la manera de medir el impacto ambiental para sumarlo al impacto social, a la generación de empleo que está promoviendo y al impacto educativo que se está generando.
- Fortalecer la conciencia interna respecto del tema ambiental, los programas que tuvieron comienzo en el año 2012 y la capacidad de medir los impactos de todos sus programas.
- Avanzar en la ejecución el Plan de Manejo Ambiental (PMA), del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) y del Plan de Gestión Integral de Residuos Peligrosos (PGIRP).
- Iniciar la preparación para la ISO 1400 y 18000.



9. Nuestra gestión para la sociedad

Proyectos para la comunidad

En el 2012, la Compañía Energética de Occidente formalizó y protocolizó en su sistema de gestión de calidad, la intervención social corporativa en las comunidades bajo cuatro ejes conceptuales.

- **Cultura.** Como vehículo para integrar y fortalecer el sentido de pertenencia (orgullo región) y la identidad caucana.
- **Liderazgo comunitario.** Para fortalecer asociatividad y la gobernabilidad. Trabajo con líderes y vocales de control.
- **Medio ambiente.** Gestión de residuos no tóxicos de la operación como contribución a mitigar la huella de carbono.

- **Espacio público.** Como muestra de solidaridad e inclusión. Todas las acciones se efectúan en el espacio público.

En este sentido, la Compañía firmó tres convenios con el Ministerio de Minas y Energía para la administración de 12 proyectos de Fondo de Apoyo de Electrificación Rural (FAER) por valor de \$79.541 millones, que beneficiará a 8.965 usuarios de 12 municipios del departamento y un proyecto PRONE de normalización de redes subnormales a 22 barrios de la ciudad de Popayán, por valor de \$3.817 millones.

Los proyectos con recursos del FAER son:

MUNICIPIO	BENEFICIADOS	VEREDAS	VALOR
CAJIBÍO	1734	30	12.388.333.434
MORALES	626	16	6.686.649.597
SILVIA	715	14	7.954.761.108
CALDONO	1881	41	13.864.189.429
BALBOA	236	8	2.274.046.851
ARGELIA	1408	34	13.573.977.853
SUÁREZ	228	9	1.768.707.893
CALOTO	136	4	914.253.591
EL TAMBO	1367	50	14.883.656.555
PAEZ	373	12	1.963.708.071
PATÍA	89	8	1.325.147.045
PURACÉ	172	11	1.944.131.043
TOTAL	8965	237	79.541.562.470

Programa El Cauca Es...

Su propósito es visibilizar en lo regional y nacional la riqueza del Cauca y contribuir a su posicionamiento en el país como un departamento virtuoso y privilegiado en el que se puede invertir. De esta forma, el programa destaca la calidez de las comunidades y el potencial paisajístico, ambiental, tradicional, cultural, artesanal y autóctono de la región.

Este programa reúne una serie de acciones tendientes a exaltar la identidad de los caucanos y fortalecer las prácticas autóctonas. Veamos:

- Evento anual de reconocimiento a un aspecto del Cauca.
- Calendario anual.
- Regalo de diciembre.
- Exposición itinerante de fotos en gran formato.
- Apoyo al fortalecimiento de artistas.

Para el 2012, el programa tuvo como temática central enaltecer la gente de la región; por tal razón, la Compañía apoyó la publicación de un calendario corporativo con imágenes de autoría de un fotógrafo regional con el cual se resaltaron las características y oficios de las comunidades caucanas. Posteriormente, estas imágenes fueron reproducidas en gran formato y expuestas a la sociedad en una muestra fotográfica itinerante.

El evento anual *El Cauca Es*, giró en torno al reconocimiento de líderes y personalidades caucanas que trabajan cotidianamente por dejar en alto el nombre del departamento. El reconocimiento fue otorgado a 11 personas en

una ceremonia presidida por el gobernador del Cauca, Temístocles Ortega, alcaldes municipales y representantes de la esfera académica y militar y de los sectores productivo y público. Como aporte a la visibilización del Cauca, la Compañía invitó a 12 periodistas nacionales al evento, quienes realizaron un cubrimiento de cobertura nacional.

Posteriormente, bajo la premisa de apoyar y visibilizar el potencial de la región, los obsequios que la Compañía otorgó a sus grupos de interés en el país, fueron comprados a los artesanos de violines caucanos exaltados en el evento. Esa compra, se constituyó en la primera producción en serie que efectuaban estos artesanos, capacitados en la recuperación de este oficio por el Ministerio de Cultura y la Fundación Escuela Taller de Popayán.

Talleres URE (Uso Inteligente del Servicio de Energía)

La empresa consciente de la importancia que para el desarrollo del departamento del Cauca representan los niños, jóvenes y docentes de colegios de la ciudad de Popayán, realizó con ellos talleres URE para promover el uso inteligente del servicio de energía.

En 2012, fueron realizados 242 talleres en los cuales sus participantes aprendieron mensajes cortos para el uso adecuado del servicio de energía, la importancia que tiene para la preservación del hábitat y la reducción del costo de factura. El proyecto impactó directa e indirectamente a cerca de nueve mil personas, ya que los asistentes se convirtieron en multiplicadores de información entre sus familias y comunidades.

Fortalece tu liderazgo

Este proyecto consistió en la realización de talleres a diferentes líderes comunitarios del Cauca en temas del sector energético, para que ellos empoderaran procesos en sus comunidades respecto a los derechos y deberes de los usuarios, y a su vez fueran un puente de interacción entre la Compañía y sus clientes. En el 2012 fueron formados 1.500 líderes en Popayán.

Al iniciar operaciones en el departamento, la Compañía tuvo resistencia en algunas comunidades debido a que no la reconocían como una empresa que aportara al desarrollo de la región. A través de estos espacios, se dialogó con los líderes llevándoles el mensaje de ser una empresa dinamizadora de cambio social que busca mejorar la calidad de vida de las comunidades con la prestación del servicio de energía.

Las formaciones consistieron en:

1. Identificación de líderes de las Juntas de Acción Comunal.
2. Realización de visitas personalizadas en donde se aplicó un formato para identificar los intereses del líder, qué tipo de formación había recibido y cuáles son sus necesidades para ejercer su rol de líder.
3. Realización de talleres acordados con los líderes, en temas de la prestación del servicio, por ejemplo: el ciclo energético, generalidades del sector eléctrico, deberes y derechos de los usuarios, entre otros.

Fortalecimiento a los vocales de control

Con el propósito de fortalecer las competencias de los vocales de control, quienes son los representantes de los usuarios y cumplen el ejercicio de efectuar legítimamente la veeduría de la prestación de los servicios públicos en el Cauca, se implementó un programa de formación con este grupo de interés.

Se realizó el Segundo Encuentro de Vocales, Líderes con Visión Social, un escenario en el que se abordó como tema central el esquema de zonas especiales para la prestación del servicio de energía, a través de representantes del Ministerio de Minas y Energía, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la Confederación Nacional de Vocales de Control, Casa del Vocal del Cauca, Energía Social de la Costa y directivos de la Compañía.

Igualmente, se sumó a las empresas prestadoras de servicios públicos en el Cauca que apoyan la Fundación Casa del Vocal, cuyo objetivo es fortalecer solidariamente el ejercicio del vocal de control.

Comunidad Indígena Misak

Se finalizó un proceso de diálogo con la comunidad indígena, logrando el inicio de ejecución de las acciones establecidas en los acuerdos pactados para normalizar la situación comercial de deudas, medidas y mejoras en la red. Al cierre del año se normalizaron medidas y adecuaciones en la red en el 30% en el resguardo de Guambía, municipio de Silvia.

Alianzas estratégicas

La Compañía establece alianzas corporativas con empresas que presenten proyectos de progreso para el Cauca, teniendo presente las necesidades de la región; de tal manera destacamos las siguientes.

Empresarios por la Educación y ANDI – Cauca

La Compañía Energética de Occidente aportó recursos al programa *Ser Más Maestro*, que busca mejorar la calidad educativa en las instituciones educativas públicas en el Cauca. La Compañía, a través de su gerente general, Luis Freyder Posso Buriticá, asumió la Presidencia del Comité Ejecutivo Cauca.

Además de aportar la cuota de membresía estipulada, en el 2012, por medio de la destinación de 30 millones de pesos adicionales a dicho programa y el impulso a la movilización de recursos por parte de la Gobernación del Cauca, la Compañía promovió la expansión del proyecto a las zonas sur y norte del departamento.

En total en el año se graduaron en la primera fase de formación del programa 23 docentes de los municipios de Popayán, Morales, La Sierra, La Vega, Inzá, Sotaró y El Tambo. También se beneficiaron dos funcionarios de la Secretaría Departamental de Educación del Cauca y cinco docentes de Comfacauca, sede Popayán.

Con la expansión del programa al norte del Cauca se vincularon 45 docentes de los municipios de Santander de Quilichao, Caloto, Corinto, Toribío, Puerto Tejada y Miranda. Por cada docente cualificado, se impacta la calidad educativa de tres niños, lo que equivale a un total de 2.244 niños durante el 2012.

Gobernación del Cauca – Universidad Externado de Colombia

Por medio de esta alianza estratégica entre la Gobernación del Cauca, la Compañía Energética de Occidente y la Universidad Externado de Colombia iniciaron en el cuarto trimestre del 2012 el estudio de prospectiva 'El Cauca del Futuro', con el cual busca proveer al Departamento de un documento macro que aborde el desarrollo de la región atendiendo a sus condiciones actuales, la visión del futuro, sus potencialidades y sus posibilidades competitivas.

Esta iniciativa inició en junio de 2012, y en su dirección participan activamente la oficina asesora de planeación del Cauca, la Universidad Externado de Colombia por medio del direccionamiento técnico y conceptual, y la Compañía Energética de Occidente. En el estudio participan 150 personas, representantes de los sectores público, privado, académico y de la sociedad.

En el marco general de tal investigación, se adelantaron estudios sectoriales tan importantes como el estudio del arte, estudio de centralidad, estudio de vigilancia tecnológica y el taller de expertos.

Norte del Cauca, región socialmente responsable

Convoca más de 50 empresas asentadas en los parques industriales del norte del departamento del Cauca. En el marco de esta vinculación, la Compañía participa del proyecto 'Liderazgo para la Gestión Pública', abanderado por Unicef y en la reconstrucción de viviendas en el municipio de Villarrica, debido a la afectación que tuvo por un grave atentado terrorista de mucho impacto en la población.

- **ConelSENA.** Convenio para el fortalecimiento empresarial con la capacitación y acompañamiento a procesos formativos a los grupos de interés de la Compañía.
- **Con EPSA.** Convenio para el trabajo articulado en pro de la generación de ingresos a través de soluciones de energía en el norte del Cauca, específicamente en zonas de influencia de EPSA.
- **Con la Universidad del Cauca.** Participación como integrantes del Centro de Liderazgo para el Pacífico y Amazonía. Desarrollo de competencias de liderazgo, intervención en el abordaje de asuntos ciudadanos y regionales. Observatorio de Prospectiva. Realización conjunta de Seminario de Periodistas.
- **Corporación Gastronómica de Popayán.** Trabajo conjunto para visibilizar la comida tradicional del Cauca en un escenario internacional como el Congreso Gastronómico de Popayán.

Relaciones interinstitucionales en pro de la seguridad

Con el propósito de articular esfuerzos con las instituciones responsables de garantizar la seguridad en el territorio donde desarrolla su ejercicio empresarial, la Compañía Energética de Occidente desarrolló durante el 2012 una agenda de reuniones permanentes con autoridades militares, civiles y policiales.

Adicionalmente, efectuó un programa de formación a integrantes de la Policía en temas relacionados con la prestación del servicio de energía, como generalidades del delito de defraudación de fluidos, amparo policivo, y

algunos aspectos relevantes de derechos y deberes de los usuarios.

De otra parte, bajo el objetivo de promover una cultura de autoprotección y prevención en los coequiperos, se efectuó un programa de formación para mitigar el riesgo de extorsión y/o secuestro. Las formaciones fueron orientadas por la Fundación País Libre, el Gaula de la Policía y el área de seguridad de la Compañía.

Ferias informativas

Las ferias informativas acercan la Compañía a los usuarios y posibilitan el acceso a cualquier tipo de información; consisten en una carpa que se traslada a diferentes parques de los municipios del Cauca en donde se atiende a los usuarios que presenten dudas, sugerencias o reclamos, además de socializar campañas vigentes. La población impactada fue de 29.348 usuarios.

En el año 2012 se realizaron 417 ferias en todo el departamento del Cauca, en semana el escenario era en Popayán y los fines de semana, por ser día de mercado, en los municipios de: Villarrica, Puerto Tejada, Santander de Quilichao, Corinto, Caloto, Rosas, Bolívar, Mercaderes, Florencia, La Vega, La Sierra, Almaguer, Inzá, Silvia, San Sebastián, Santa Rosa, Balboa, Argelia, Totoro, Guachené y Miranda, entre otros.

Los temas tratados con las comunidades fueron generalidades del sector eléctrico, uso eficiente de la energía, marco regulatorio, equipo de medida, CCU y demás temas solicitados por los clientes, logrando crear y mantener un clima de confianza y relaciones cercanas y respetuosas con los usuarios.



Apoyos y patrocinios

La Compañía tiene una línea de apoyos, patrocinios y donaciones de los cuales destaca en el año 2012 se realizaron las siguientes donaciones:

- **Fundación Integración del Norte.** Aportar al proyecto de auto-cuidado y prevención para adolescentes en el programa de masificación de tenis de campo en sectores vulnerables.
- **Empresarios por la Educación.** Aporte al proyecto Ser Más Maestro que permitió brindar capacitación a profesores que operan en el Cauca para que mejoren su relación con los estudiantes y promuevan una excelente educación.
- **Fundesinpa.** Aporte al proyecto Reconstrucción de Viviendas Afectadas por atentado en Villa Rica Cauca.
- **Red Misión.** Vincularse junto con otras empresas al evento "Cocinando Esperanzas", su objetivo fue recaudar fondos para la Fundación CENIDI que atiende niños de estrato 1 y 2 con discapacidad cognitiva.
- **AOS.** Apadrinamiento de un niño con discapacidad cognitiva para que pudiera tener su educación por un año.
- **Fundación CENIDI.** Aporte de papel reciclable para que los niños de la fundación lo procesaran y realizaran tarjetas de navidad y demás elementos para comercializar y reunir fondos para la fundación.
- **Fundación Conpopayán.** Aportar con la compra de refrigerios para la fiesta anual del adulto mayor, dedicada a esta población de estrato 1 y 2.
- **Red América (Agro-Cauca).** Brindar apoyo al proyecto "Fortalecimiento Organizacional, productivo y comercial de Agro-Cauca y

sus asociaciones de primer nivel, ubicadas en nueve municipios del norte del departamento del Cauca".

La Compañía en su relacionamiento estratégico con las comunidades caucanas, se vinculó en el año 2012 a diferentes eventos organizados por instituciones, con el objetivo de hacerse conocer y apoyar actividades culturales, deportivas y educativas de la región.

Dado lo anterior, en el año 2012 se realizaron los siguientes patrocinios:

- **Junta Permanente Pro-Semana Santa.** Aportar a una de las celebraciones más importantes de la ciudad de Popayán, Semana Santa.
- **Consejo Intergremial del Cauca.** Aportar al evento 'Teleempleatón' el cual buscaba recaudar recursos económicos para la creación del 'Fondo Mixto de Crédito – Emprendedores' para fomentar el emprendimiento en el Cauca.
- **X Aerorumba Recreativa.** Aportar al evento deportivo de aerorumba dedicado a los habitantes de Popayán para promover la salud y el deporte.
- **Alcaldía Municipal de Miranda Cauca.** Vinculación al evento Fiesta Intercultural 2012 'Costumbres y Saberes de la Región' dedicada a todos los mirandeses.
- **Corporación Gastronómica de Popayán.** Vinculación al Congreso Gastronómico celebrado cada año en Popayán y que es representativo en el ámbito nacional.
- **Institución Educativa La Pamba.** Aportar al evento 'X Seminario Encuentro con la

Creatividad el Arte y la Educación, dedicado a los jóvenes payaneses.

- **Metering Central America 2012.** Participar de un evento a nivel nacional e internacional que reúne diferentes empresas del sector energético para discutir temáticas que aporten a mejores prácticas en los sistemas de medición energética.
- **Asocodis.** Evento nacional que reúne empresas del sector energético para discutir temáticas, promover ideas y conocer las nuevas tendencias en la generación, distribución y comercialización de la energía.

Adicionalmente en 2012 se realizaron los siguientes apoyos sociales:

- **Barrio La Capitana.** Detalles para la celebración del Día de la Madre.
- **Institución Educativa San Agustín de Popayán.** Detalles para la celebración del V Festival de Integración de la Familia San Agustín.
- **Institución Educativa La Paz.** Detalles para el XVI Concurso del Bambuco el Sotareño.
- **Vereda Alto Grande.** Detalles para actividad cultural en pro de recolectar fondos para solventar el pago del transporte para que los niños puedan asistir a la escuela y continuar estudiando.
- **Alcaldía Municipal de Suárez Cauca.** Aportar con un recreacionista para la clausura del Primer Festival Cultural y Deportivo de la Infancia y Adolescencia.

- **Edgar José Valencia Medina.** Donación de uniformes de fútbol para el equipo del barrio Los Sauces comuna 5.

- **XVI Fiesta Patronal Guadualito Balboa Cauca.** Sonido y electrodomésticos para la fiesta de integración campesina en honor a San Miguel Arcángel en el corregimiento de Guadualito municipio de Balboa, Cauca, del 21 al 24 de septiembre del año 2012.

- **Universidad del Cauca sede Norte.** Participar con el Laboratorio de Resignificación en IV Jornada de Diálogos Interculturales por la Convivencia, del 26 al 28 de septiembre del 2012 en Santander de Quilichao.

- **Arquidiócesis de Popayán Parroquia San Miguel Arcángel.** Obsequiar un premio especial para un bingo que se realizó en pro de recaudar fondos para la fiesta patronal en honor a San Miguel Arcángel 2012.

- **Mujer Cafam.** Obsequiar un mueble rodante para biblioteca, dos mesas de lectura con cuatro puestos para el Club Creando Sueños y Esperanzas que brinda apoyo en la educación de los niños del barrio Santa Librada en Popayán.

- **Escuela Sede Pedro Antonio Torres.** Donación de 262 libros de Editorial Santillana a la escuela para que los niños continuaran con su plan lector.

- **Comunidad Educativa el Garrizal.** Resguardo de San Sebastián: consecución de 35 uniformes escolares para los estudiantes de la comunidad "Yachay Wasi el Garrizal" - escuela rural mixta perteneciente al resguardo indígena de San Sebastián.



Retos 2013

- Gestionar la inversión socialmente responsable, integrando lo social, ambiental y cultural con un enfoque de desarrollo sostenible.
- Contribuir con acciones al progreso de las comunidades y minorías étnicas del Cauca, mediante el apoyo de iniciativas de carácter local o regional que aporten a un desarrollo local, respetando la diversidad socio-cultural.
- Asegurar la continuidad del estudio de prospectiva pero también la puesta en marcha de los proyectos que de ahí se deriven.



10. Aspectos técnicos

Descripción metodológica

En 2012 la Compañía Energética de Occidente decidió reportar por primera vez la gestión realizada en el año bajo la metodología G3.1 del Global Reporting Initiative (GRI), a la luz de los resultados obtenidos y los lineamientos identificados por los directivos de la organización como estratégicos para el cumplimiento de las expectativas de sus grupos de interés.

La presente Memoria de Sostenibilidad 2012 tiene un nivel de aplicación auto declarado C, comprendiendo que para fortalecerlo en la declaración de los indicadores e iniciativas de responsabilidad social según la metodología del GRI, es necesario continuar y profundizar el desempeño de toda la organización desde esta perspectiva cada vez con mayor profundidad, en búsqueda de apalancar la sostenibilidad de la Compañía, y en lo cual es fundamento, el relacionamiento institucional con los grupos de interés en un ámbito de crecimiento mutuo y de incidencia en el progreso social de la región del Cauca como el entorno donde la Compañía Energética de Occidente es actor de relevancia.

El alcance de este informe, comprende 38 municipios del departamento del Cauca donde la Compañía presta sus servicios de comercialización y distribución de energía eléctrica.

El compromiso que hoy se declara con la presente publicación, es realizar reportes anuales que evidencien la evolución de la Compañía en su gestión de responsabilidad social. El periodo de cobertura de esta memoria comprende desde el 1° de enero hasta el 31 de diciembre de 2012.

La información aquí contenida ha sido suministrada por las diferentes áreas de la Compañía y recopilada por Hey Comunicación/ Sostenibilidad bajo las exigencias metodológicas del GRI. Los datos aquí contenidos, están respaldados por los informes presentados por cada área o proceso, y por el Informe de Gestión y Estados Financieros 2012, lo cual permite la verificación de la información en términos de fuentes y periodos de ejecución.

Cabe resaltar que no se presenta ningún cambio frente al alcance y técnicas de medición por ser la primera memoria realizada por la Compañía Energética de Occidente.

El contacto para temas relativos al contenido de la memoria es:

JAVIER MAURICIO GONZÁLEZ ARIAS

Coordinador de Responsabilidad Social Empresarial
Compañía Energética de Occidente

Correo electrónico: javier.gonzalez@energeticadeoccidente.com
Teléfono: (57) (2) 830 10 00

Tabla de aplicación de principios de Pacto Global

La adhesión de la Compañía Energética de Occidente al Pacto Global, implica compartir los siguientes 10 principios.



Diez principios del Pacto Global

Derechos Humanos

- | | |
|---------------------|--|
| Principio 1: | Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia. |
| Principio 2: | No ser cómplices de la vulneración de los derechos humanos. |

Estándares laborales

- | | |
|---------------------|---|
| Principio 3: | Apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. |
| Principio 4: | Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción. |
| Principio 5: | Apoyar la erradicación del trabajo infantil. |
| Principio 6: | Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación. |

Medio Ambiente

- | | |
|---------------------|---|
| Principio 7: | Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente. |
| Principio 8: | Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental. |
| Principio 9: | Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente. |

Anti-corrupción

- | | |
|----------------------|---|
| Principio 10: | Trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno. |
|----------------------|---|

ANEXO 1

Tabla de indicadores GRI

G3.1 Índice de Contenido		
Nivel de Aplicación	C	

PARTE 1: Información relevante

1. Estrategia y Análisis

GRI	Descripción	Reportado	Referencia/ Respuesta Directa
1.1	Declaración del Presidente de la organización	Completamente	Declaración del gerente general

2. Perfil de la Organización

GRI	Descripción	Reportado	Referencia/ Respuesta Directa
2.1	Nombre de la organización	Completamente	Declaración del gerente general
2.2	Principales marcas, productos y /o servicios	Completamente	Ver capítulo 2: Perfil de la organización
2.3	Estructura operacional, incluyendo principales divisiones, compañías en operación, subsidiarias, y uniones temporales	Completamente	Ver capítulo 2: Perfil de la organización
2.4	Localización de la sede principal de la organización	Completamente	Ver capítulo 2: Perfil de la organización
2.5	Número de países donde opera la organización y los nombres de los países con actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en el informe	Completamente	La Organización opera en el departamento del Cauca, Colombia.
2.6	Naturaleza y propiedad jurídica	Completamente	Ver capítulo 4: Nuestro gobierno y transparencia
2.7	Mercados servidos (incluyendo distribución geográfica, sectores atendidos y tipo de clientes)	Completamente	Ver capítulo 2: Perfil de la organización
2.8	Dimensión de la organización	Completamente	Ver capítulo 2: Perfil de la organización
2.9	Cambios significativos durante el período (tamaño, estructura y propiedad)	Completamente	No se han presentado cambios significativos ya que es la primera vez que se realiza una Memoria de Sostenibilidad

2.10	Reconocimientos recibidos durante el periodo de reporte	Completamente	Ver capítulo 2: Perfil de la organización
------	---	---------------	--

3. Parámetros del reporte

GRI	Descripción	Reportado	Referencia/ Respuesta Directa
3.1	Período del reporte	Completamente	Ver capítulo 10: Aspectos técnicos
3.2	Fecha del último reporte	Completamente	Es la primera vez que se reporta la gestión desarrollada en 2012
3.3	Ciclo de reporte (anual, bianual, etc.)	Completamente	Ver capítulo 10: Aspectos técnicos
3.4	Área de contacto para los temas relativos al informe o su contenido	Completamente	Ver capítulo 10: Aspectos técnicos
3.5	Proceso de definición del contenido del informe	Completamente	Ver capítulo 10: Aspectos técnicos
3.6	Cobertura de la memoria (por ejemplo, países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, joint ventures, proveedores).	Completamente	Ver capítulo 10: Aspectos técnicos
3.7	Declaración de las limitaciones específicas en el alcance o cobertura del reporte	Completamente	Ver capítulo 10: Aspectos técnicos
3.8	Bases para la presentación de informes sobre empresas conjuntas, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y / o entre organizaciones.	Completamente	Ver capítulo 10: Aspectos técnicos
3.10	Explicación del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, y las razones de dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, métodos de medición).	Completamente	Es la primera vez que se realiza una Memoria de Sostenibilidad
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de medición aplicados en el informe.	Completamente	Es la primera vez que se realiza una Memoria de Sostenibilidad
3.12	Tabla identificando la localización de los contenidos básicos en el reporte	Completamente	Ver capítulo 10: Aspectos técnicos

4. Gobierno, Compromisos e Involucramiento			
Profile Disclosure	Descripción	Reportado	Referencia/ Respuesta Directa
4.1	Estructura de gobierno de la organización, incluyendo comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas específicas, como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	Completamente	Ver capítulo 4: Nuestro gobierno y transparencia
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	Completamente	Ver capítulo 4: Nuestro gobierno y transparencia
4.3	Para organizaciones que cuentan con un solo cuerpo de gobierno, declarar el número y género de los miembros del máximo órgano de gobierno que son independientes y/o miembros no ejecutivos.	Completamente	Ver capítulo 4: Nuestro gobierno y transparencia
4.4	Mecanismos para que empleados y accionistas comuniquen recomendaciones e indicaciones al máximo órgano de gobierno.	Completamente	Ver capítulo 4: Nuestro gobierno y transparencia
4.14	Lista de grupos de interés de la organización.	Completamente	Ver capítulo 3: Integrando la sostenibilidad en la gestión empresarial
4.15	Bases para la identificación y selección de los grupos de interés con quien relacionarse.	Completamente	Ver capítulo 3: Integrando la sostenibilidad en la gestión empresarial

PARTE 2: Información a revelar sobre el enfoque de gestión

G3 DMA	Descripción	Reportado	Referencia/ Respuesta Directa
DMA EC Información Sobre el Enfoque de Gestión Económico			
Aspectos	Desempeño económico	Completamente	Ver capítulo 2: Perfil de la organización
	Presencia en el mercado	Completamente	Ver capítulo 2: Perfil de la organización
	Impactos económicos indirectos	Completamente	Ver capítulo 9: Nuestra gestión para la sociedad
DMA EN Información sobre el Enfoque de Gestión Ambiental			
	Emissiones, vertimientos y residuos	Parcialmente	Ver capítulo 8: Nuestra gestión para el medio ambiente

	Cumplimiento	Parcialmente	Ver capítulo 8: Nuestra gestión para el medio ambiente
	General	Parcialmente	Ver capítulo 8: Nuestra gestión para el medio ambiente
DMA LA	Información sobre el Enfoque de Gestión Laboral		
Aspectos	Empleo	Completamente	Ver capítulo 6: Nuestra gente
	Relaciones laborales	Completamente	Ver capítulo 6: Nuestra gente
	Salud y seguridad ocupacional	Completamente	Ver capítulo 6: Nuestra gente
	Entrenamiento y educación	Completamente	Ver capítulo 6: Nuestra gente
	Diversidad e igualdad de oportunidades	Parcialmente	Ver capítulo 4: Nuestro gobierno y transparencia/Derechos humanos
	Igualdad en la remuneración para hombres y mujeres	Parcialmente	Ver capítulo 4: Nuestro gobierno y transparencia/Derechos humanos
DMA HR	Información Sobre el Enfoque de Gestión Derechos Humanos		
	No- Discriminación	Parcialmente	Ver capítulo 4: Nuestro gobierno y transparencia
	Libertad de asociación y negociación	Parcialmente	La organización acepta y respeta el derecho a la libre asociación de los trabajadores.
	Trabajo infantil	Parcialmente	Ver capítulo 4: Nuestro gobierno y transparencia
	Prevención del trabajo forzoso y obligatorio	Parcialmente	Ver capítulo 4: Nuestro gobierno y transparencia
	Prácticas de seguridad	Parcialmente	Ver capítulo 7: Nuestros clientes

DMA SO		Información sobre el Enfoque de la Gestión Sociedad	
Aspectos	Comunidades locales	Completamente	Ver capítulo 9: Nuestra gestión para la sociedad
	Corrupción	Completamente	Ver capítulo 4: Nuestro gobierno y transparencia
	Cumplimiento	Parcialmente	Ver capítulo 8: Nuestra gestión para el medio ambiente
DMA PR		Información sobre el Enfoque de la Gestión Responsabilidad sobre Productos	
Aspectos	Salud y seguridad del usuario	Parcialmente	Ver capítulo 6: Nuestros clientes
	Privacidad del cliente	Parcialmente	Ver capítulo 7: Nuestros clientes

PARTE 3: Indicadores de desempeño

Económico			
Indicador de Desempeño	Descripción	Reportado	Referencia/ Respuesta Directa
Desempeño Económico			
EC1	Valor económico directo generado y distribuido incluidos los ingresos, los costos de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones comunitarias, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Parcialmente	Ver capítulo 3: Integrando la sostenibilidad en la gestión empresarial
EC4	Ayudas significativas recibidas de gobiernos.	Parcialmente	Ver capítulo 9: Nuestra gestión para la sociedad
Presencia en el Mercado			
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen actividades significativas desglosado por género.	Completamente	Ver capítulo 3: Nuestro gobierno y transparencia/ Derechos Humanos
EC6	Políticas, prácticas, y proporción del gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Completamente	Ver capítulo 5: Nuestra gente

EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Parcialmente	Ver capítulo 6: Nuestra gente
Impactos Económicos Indirectos			
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructura y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, en especie, o el compromiso de pro bono.	Completamente	Ver capítulo 2 : Perfil de la organización y ver capítulo 9: Nuestra gestión para la sociedad
EC9	Entendimiento y descripción de impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Parcialmente	Ver capítulo 5: Hacia una cultura innovadora
Ambiental			
Indicador de Desempeño	Descripción	Reportado	Referencia/ Respuesta Directa
Agua			
EN8	Captación total de agua por fuentes	Parcialmente	El agua utilizada proviene del acueducto municipal o veredal según sea el caso.
Emisiones, Vertimientos y Residuos			
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Parcialmente	Residuos no peligrosos: material aprovechado: 681.154 Kg y 961 Gal. Residuos peligrosos: material incinerado: 577 Kg Material con tratamiento especial: 6548 Kg
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	Completamente	En 2012 se ocasionó derrame de aceite en la subestación de Silvia, por fuga en el transformador. El material contaminado fue recolectado por la empresa encargada de su disposición final, quien cuenta con los permisos requeridos por las autoridades competentes.

EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados, que se consideran peligrosos según la clasificación del convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	Completamente	Los residuos contaminados con PCBs generados durante el año 2012, hasta la fecha se encuentran en proceso de exportación para su disposición final en Finlandia.
Productos y Servicios			
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios y grado de reducción de este impacto.	Parcialmente	Se elaboró la matriz de aspectos e impactos ambientales, que establece las medidas de control para cada impacto negativo identificado. De igual manera, se documentaron y se encuentran en proceso de implementación los planes para el manejo integral de residuos peligrosos y no peligrosos.
EN27	Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categoría de productos.	Parcialmente	Ver capítulo 8: Nuestra gestión para el medio ambiente
Cumplimiento			
EN28	Costo de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Completamente	En 2012 se presentó una sanción de compensación para sembrar 50 árboles en un predio intervenido.
General			
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	Parcialmente	Ver capítulo 3: Integrando la sostenibilidad en la gestión empresarial
Social: Practicas Laborales y Trabajo Decente			
Indicador de Desempeño	Descripción	Reportado	Referencia/ Respuesta Directa
Empleo			
LA1	Colectivo de colaboradores por tipo de empleo, tipo de contrato y region, desglosado por género.	Parcialmente	Ver capítulo 6: Nuestra gente

LA2	Número total de empleados nuevos y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, género y región.	Parcialmente	Ver capítulo 6: Nuestra gente
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	Completamente	Ver capítulo 6: Nuestra gente
Relaciones Laborales			
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por negociaciones colectivas.	Completamente	No existen negociaciones colectivas.
LA5	Periodo mínimo de preaviso(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	Completamente	De acuerdo a la legislación colombiana los empleados de la Compañía Energética de Occidente no deben pagar periodo de preaviso.
Salud y Seguridad Ocupacional			
LA6	Porcentaje de colaboradores representados en comités de salud y seguridad, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	Completamente	El COPASO está compuesto por 10 personas de los cuales 2 representan la empresa como principales y 2 suplentes; y 3 representan a los empleados como principales y 3 suplentes.
LA7	Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo desglosado por región y por género.	Completamente	Tasa de ausentismo contratista: 3.86%. Tasa de ausentismo de la Compañía: 0.72%. Enfermedades profesionales contratista: 1. Enfermedades profesionales Compañía: 0. Número de accidentes fatales contratista: 0. Número de accidentes fatales Compañía 0.

LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	Completamente	Ver capítulo 6: Nuestra gente
Entrenamiento y Educación			
LA10	Promedio de horas de formación por año por empleado, desglosado por género y por categoría de empleado.	Completamente	Ver capítulo 6: Nuestra gente
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua, que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que los apoyen en la gestión final de sus carreras profesionales.	Completamente	Ver capítulo 6: Nuestra gente
Diversidad e Igualdad de Oportunidades			
LA13	Composición de los órganos de gobierno desglosado por categoría de empleados, de acuerdo al género, grupo de edad, participación de minorías y otros indicadores de diversidad.	Parcialmente	Ver capítulo 4: Nuestro gobierno y transparencia/Derechos Humanos
Remuneración Igual para Hombres y Mujeres			
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Completamente	Ver capítulo 4: Nuestro gobierno y transparencia/Derechos Humanos
Social: Derechos Humanos			
Indicador de Desempeño	Descripción	Reportado	Referencia/ Respuesta Directa
No- discriminación			
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Parcialmente	Desde el área de gestión humana no hay un reporte de incidentes de discriminación.
Social: Sociedad			
Indicador de Desempeño	Descripción	Reportado	Referencia/ Respuesta Directa
Comunidades Locales			
SO1	Porcentaje de operaciones implementadas con el involucramiento de la comunidad, valoración de impactos y programas de desarrollo.	Completamente	Ver capítulo 9: Nuestra gestión para la sociedad y capítulo 5: Hacia una cultura innovadora.

SO10	Medidas de prevención y medidas de mitigación implementadas en las actividades con importantes repercusiones negativas potenciales o reales en las comunidades locales.	Completamente	Ver capítulo 5: Hacia una cultura innovadora y capítulo 9: Nuestra gestión para la sociedad.
Corrupción			
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Parcialmente	Ver capítulo 4: Nuestro gobierno y transparencia/Derechos Humanos
SO3	Porcentaje de empleados formados en los procedimientos y políticas anticorrupción de la organización.	Parcialmente	Ver capítulo 4: Nuestro gobierno y transparencia/Derechos Humanos
SO4	Acciones tomadas en respuesta a acciones de corrupción.	Parcialmente	Ver capítulo 4: Nuestro gobierno y transparencia/Derechos Humanos
Políticas Públicas			
SO6	Valor total de los aportes financieros y en especie a partidos políticos o a instituciones políticas.	Completamente	La Compañía no financia partidos o campañas políticas
Comportamiento de Competencia Desleal			
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia y sus resultados.	Parcialmente	Ver capítulo 7: Nuestros clientes/ Participación en el mercado
Social: Responsabilidad del Producto			
Indicador de Desempeño	Descripción	Reportado	Referencia/ Respuesta Directa
Salud y Seguridad del Usuario			
PR1	Etapas del ciclo de vida donde el impacto de los productos y servicios en la salud y la seguridad han sido valorados para el mejoramiento y porcentaje de categorías de productos y servicios sujetos a estos procedimientos.	Completamente	Ver capítulo 7: Nuestros clientes

Etiquetado de productos y servicios			
PR4	Total de número de incidentes de no cumplimiento con la regulación y códigos voluntarios acerca del etiquetado de productos y servicios , desglosado por el resultado de dichos incidentes.	Completamente	Durante el periodo de reporte no se presentaron incidentes de no cumplimiento con la regulación y códigos voluntarios acerca del etiquetado de productos y servicios
PR5	Practicas relacionadas con la satisfacción del usuario, incluidos los resultados de estudios que midan la satisfacción del usuario.	Completamente	Ver capítulo 7: Nuestros clientes
Comunicaciones de Marketing			
PR6	Programas de cumplimiento de leyes o adhesión a estándares voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing , incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y patrocinios.	Completamente	La Compañía no se orienta bajo ningún estándar relacionado con el tema de comunicaciones de marketing.
PR7	Total del número de incidentes de no cumplimiento con la regulación y los códigos voluntarios relacionados con las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del resultado de dichos incidentes.	Parcialmente	Actualmente no hay una medición al respecto
Privacidad del Usuario			
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de los datos personales de los clientes.	Parcialmente	Ver capítulo 5: Nuestro gobierno y transparencia/Seguridad de la Información/ Seguridad de la Información
Cumplimiento			
PR9	Costo de aquellas multas significativas, fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	Parcialmente	Actualmente no hay una medición al respecto





MEMORIA DE
SOSTENIBILIDAD
2012



Compañía Energética
de Occidente
www.energeticadeoccidente.com