

2013 Memoria de Sostenibilidad



www.isa.com.co



CONTENIDO	Alcance	4
	Desde la Gerencia	6
	Estrategia y Análisis	7
	Perfil de la Organización	12
	Aspectos materiales y cobertura	13
	Participación de los grupos de interés	15
	Perfil de la Memoria	27
	Gobierno	28
	Ética	31
	Gestión económica	34
	▪ Compensación y retribución de los empleados	37
	▪ Gestión económica en la Cadena de Abastecimiento	40
	▪ Gestión con los accionistas	43
	Gestión ambiental	48
	▪ Impactos ambientales	49
	▪ Protección de ecosistemas	53
	▪ Cambio climático	56
	Gestión con nuestros empleados	60
	▪ Atracción y retención del talento humano	64
	▪ Proteger la salud y seguridad de los colaboradores	69
	▪ Garantizar el bienestar de los colaboradores y su familia	73
	▪ Mecanismos de participación	74
	Gestión con las comunidades	82
	Presencia con inversión en área de influencia del negocio	85

CONTENIDO	Contribución al bienestar social de las comunidades donde se tiene presencia	88
	▪ Desarrollo de alianzas públicas y privadas	96
	▪ Gestión social en el ciclo de vida del activo	97
	▪ Gestión del riesgo social y de Derechos Humanos	100
	Gestión de proveedores	101
	▪ Transparencia en la contratación de proveedores y contratistas	103
	▪ Desarrollo y asesoramiento de proveedores	104
	▪ Evaluación de proveedores: cómo se mide la gestión y el desempeño	107
	▪ Asesoría de proveedores y contratistas en salud, seguridad y gestión ambiental	108
	Gestión con los clientes	112
	▪ Satisfacción del cliente interno y externo	113
	▪ Brindar servicio con altos niveles de confiabilidad, disponibilidad y seguridad	113
	▪ Mantener una comunicación confiable, ágil y oportuna	116
	▪ Promover la excelencia operacional	116
	Gestión de los Derechos Humanos	119
	▪ Gestión y promoción de los Derechos Humanos en las comunidades	121
	▪ Monitoreo de proveedores en ética, derechos humanos, seguridad y gestión ambiental	122
	▪ Promoción de principios éticos y de Derechos Humanos en los proveedores	123
	Anexos	124
	Informe de revisión independiente	186

ALCANCE

Esta Memoria recoge la actuación de ISA en el negocio de Transporte de Energía Eléctrica y contiene los indicadores que muestran la gestión de asuntos fundamentales con relación a la sostenibilidad de las empresas XM, INTERNEXA, TRANSELCA, REP, ISA Bolivia y CTEEP. Es importante señalar que cada empresa cuenta con su informe de gestión que puede ser consultado en sus respectivas páginas web.

Se relata la gestión económica, ambiental y social desde los asuntos materiales que ISA y sus grupos de interés han determinado como claves en su relación y creación de valor. Es el primer ejercicio de identificación de asuntos materiales para la Empresa en una matriz de impactos y con base en ellos, se informará la gestión realizada por ISA durante 2013.





LUIS FERNANDO ALARCÓN MANTILLA
Gerente General de ISA



DESDE LA GERENCIA

2013 fue un año de reflexión y planteamientos de grandes cambios en la estructura de la Organización. Hubo importantes avances en el involucramiento con las partes interesadas y se avanzó en la identificación de la generación y agregación de valor para cada uno de los grupos de interés de ISA.

Escuchar, evaluar y mejorar la gestión desde las expectativas manifestadas en los diferentes espacios de diálogo con los accionistas e inversionistas, clientes, proveedores, colaboradores, representantes del estado y la comunidad han marcado un cambio en la forma de responder por los compromisos con cada uno de estos grupos.

Hoy se continúa el camino hacia la sostenibilidad y la viabilidad empresarial, desde una actuación socialmente responsable y de crecimiento de la Empresa y sus grupos de interés. Esta Memoria da cuenta de los asuntos más significativos y trata de exponer los logros, metas y retos de una nueva estrategia llamada ISA 2020.

Es en este sentido que ISA hizo un replanteamiento de su estrategia para enfrentar los nuevos desafíos derivados de un entorno de negocios cada vez más complejo y exigente; fue así como a mediados de 2012, la Junta

Directiva y la Administración de la Compañía, con el acompañamiento de la firma de consultoría McKinsey&Co, comenzaron un ejercicio de Actualización Estratégica que les permitiera establecer nuevos retos e iniciativas para anticiparse a un mundo cada vez más global y competido, y para definir un modelo organizacional que viabilizará el logro de la estrategia.

Ante este nuevo escenario se cerró 2013 y se comienza una nueva ruta de trabajo para 2014 que busca una coherencia empresarial entre la gestión de la sostenibilidad y su reflejo en la estrategia de empresa reflejada en los asuntos materiales, responder a la creciente demanda de la sociedad para contribuir al desarrollo de los entornos donde tenemos presencia, contar con una clara gestión de riesgos que responda a estos retos.

Finalmente, esta Memoria tiene la verificación de una tercera parte, esperamos que esta acción garantice la transparencia de nuestra gestión.



Luis Fernando Alarcón Mantilla
Gerente General de ISA



ESTRATEGIA Y ANÁLISIS



“Es necesario realizar una alineación efectiva con las definiciones estratégicas, para encaminar la Organización hacia uno de los

objetivos corporativos que busca “Gestionar el posicionamiento de ISA como líder multilatina en excelencia técnica y sostenibilidad empresarial”.

Dentro de las prioridades existe el interés de alinearse con el indicador de sostenibilidad del Dow Jones, el cual presenta puntos clave para la gestión de los riesgos empresariales y de los grupos de interés de especial valor para ISA como son los proveedores, accionistas y colaboradores. Las brechas identificadas de cara a este indicador y las expectativas manifestadas de las partes interesadas en el marco de los diálogos, es el principal insumo de trabajo para responder al compromiso con la sostenibilidad empresarial.

Martha Ruby Falla González

Para conocer la estrategia ISA 2020 ir al “Informe Anual”, leer en la página 32 el Item “Estrategia Corporativa”. [Clic aquí](#)

Dentro de las prioridades existe el interés de alinearse con el indicador de sostenibilidad del Dow Jones, el cual presenta puntos clave para la gestión de los riesgos empresariales y de los grupos de interés de especial valor para ISA como son los proveedores, accionistas y colaboradores. Las brechas identificadas de cara a este indicador y las expectativas manifestadas de las partes interesadas en el marco de los diálogos, es el principal insumo de trabajo para responder al compromiso con la sostenibilidad empresarial.

Si bien se presenta una nueva visión empresarial, la gestión de la Empresa no se detuvo y continua administrando los asuntos clave y riesgos asociados a la sostenibilidad con relación a la gestión de los compromisos declarados con los grupos de interés, temas que se han mantenido constantes durante los tres últimos años, es así que ISA planteó un cierre de brechas de largo plazo hasta 2014.

Estas brechas le han permitido a la Organización manejar las restricciones que el entorno le presenta a la estrategia de crecimiento de la Empresa y ha marcado un cambio en la gestión social y el relacionamiento con las entidades del estado, unas mayores exigencias a los proveedores para movilizarlos cada vez más hacia esquemas de gestión que incorporan los lineamientos de las normas ISO y la normatividad aplicable al Sector, con un alto compromiso por parte de la Compañía de actuar acorde a una gestión ética y de respeto y promoción de los Derechos Humanos.

Los retos identificados y traducidos en oportunidades que contribuyen a la viabilidad del negocio son:

- Alta competencia en todos los mercados y negocios: bajas tasas y jugadores con un perfil competitivo diferente (financiación, objetivos, tecnología y ética de negocios).
- La tercerización de actividades aumenta el riesgo por fallas de servicio, accidente de trabajo, posible complicidad en violación a los Derechos Humanos.
- Fuerte competencia en el mercado por el talento humano capacitado.
- Responder a las mayores expectativas sociales y exigencias regulatorias en lo ambiental, laboral y de negocio.
- Interiorizar, implementar y lograr reconocimiento en la gestión de sostenibilidad.
- Fortalecer la planificación socio ambiental así como los procesos de licenciamiento ambiental, gestión social y de servidumbres en transmisión de energía.
- Trabajar desde el fortalecimiento institucional y comunitario para mejorar la gobernabilidad, disminuir la pobreza extrema, y minimizar los problemas de orden público y de seguridad en zonas rurales.

Las metas contenidas en el plan de brechas que permiten manejar los


retos del entorno se movilizan desde los mismos ejes de gestión:

- Alineación de la gestión en Responsabilidad Social Empresarial frente a la Norma ISO 26000.
- Avance en la consolidación de una gestión ambiental preventiva en el marco de la ISO 14001 y fortalecimiento de la gestión legal y regulatoria.
- Gestión de los Derechos Humanos: implementar los Principios Rectores de los Derechos Humanos y Empresa de las Naciones Unidas.




La gestión de las brechas identificadas le planteó a la Organización lo siguiente:



INFRAESTRUCTURA ELÉCTRICA

Objetivos 2012-2013	Gestión 2013	Progreso	Logros
Gestión de la ética, la anticorrupción y la transparencia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Seguimiento a la Línea Ética ▪ Consolidación de los reportes de la Línea Ética. ▪ Gestión del Comité de Ética. ▪ Difusión del Código de Ética entre los grupos de interés. ▪ Difusión del formulario a1 en el cual el Código de Ética, el Código Antifraude y la Declaratoria sobre Derechos Humanos y Empresa son un elemento vinculante a los proveedores de bienes y servicios. ▪ Cláusulas contractuales que permiten sancionar a los proveedores que vulneren alguno de estos códigos o declaratorias. ▪ Foro “La ética y la toma de decisiones” en el sector eléctrico. 		<p>Sistema de gestión de ética abierto a los grupos de interés.</p> <p>Ampliación del Formulario A1 a los proveedores de servicios.</p> <p>Cláusulas contractuales que pueden derivar en sanciones a los proveedores de bienes y servicios por incumplimiento de los códigos y declaratorias.</p> <p>El Comité de Ética aprobó el indicador: Número de eventos de riesgo de vulneración gestionados.</p>
Derechos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La Declaratoria se hizo extensiva a los proveedores de servicios. ▪ Desarrollo del segundo módulo virtual en Derechos Humanos. ▪ Difusión del formulario A1 en el cual la Declaratoria es un elemento vinculante a los proveedores de bienes y servicios. ▪ Promoción de la Debida Diligencia. ▪ Expedición de los Lineamientos Corporativos para el Fortalecimiento de la Gestión de los Riesgos Social y Reputacional en el Ciclo de Vida de los Activos del Negocio de Transporte de Energía en ISA y sus empresas. 		<p>Implementación de la cláusula contractual que sanciona incumplimientos o vulneraciones.</p> <p>Tres talleres de capacitación en Debida Diligencia, con un total de 30 proveedores capacitados.</p> <p>Se realizó inducción a 83 estudiantes en práctica y 23 nuevos trabajadores.</p>

INFRAESTRUCTURA ELÉCTRICA

Objetivos 2012-2013	Gestión 2013	Progreso	Logros
Medio ambiente	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mitigación, compensación de gases efecto invernadero y difundir los resultados de su ejecución entre los grupos de interés. 		<p>Apoyo al Premio Ventures, Premio ISA a la Eficiencia Energética y El Cambio Climático.</p> <p>Compensación de la Huella de Carbono mediante la compra de bonos de carbono.</p>
Gestión de proveedores	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Difusión de la Declaratoria sobre Derechos Humanos y Empresa. ▪ Definición de las consecuencias al incumplimiento de la Declaratoria. ▪ Fortalecimiento del seguimiento de la gestión ambiental y de seguridad y salud ocupacional. ▪ Organización de programas para la gestión de proveedores. ▪ Promoción de prácticas laborales responsables en la cadena de valor. ▪ Segmentación de proveedores para identificar los que son críticos. ▪ Definición de plan de compras y catálogo de bienes y servicios. 		<p>Formulario A1, que vincula a los proveedores de bienes y servicios, en la promoción y respeto de los Derechos Humanos, la ética y la cultura antifraude.</p> <p>Capacitación en temas de ética, Derechos Humanos y HSE.</p> <p>Diseño de inducción virtual que fortalece el Sistema Integrado de Gestión, la ética y los Derechos Humanos.</p> <p>Registro de proveedores que incorporó entre otros, criterios de sostenibilidad.</p> <p>Publicación del plan de compras en la web, lo que permite a los proveedores conocer la planificación de compras de la Empresa y plantear economías de escala.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diálogos con grupos de interés 	Consolidación de los diálogos con los grupos de interés y la rendición de cuentas.		Segundo encuentro de diálogos extensivo a sus seis grupos de interés.

Los riesgos y oportunidades de la gestión sostenible de la Empresa se realiza desde la Dirección Social y Ambiental Corporativa, que depende de la Gerencia General y desde el Comité Corporativo que reúne a todo el grupo de gerentes de la Empresa, se discuten las elecciones y renunciaciones que se deben hacer para conducir a la Organización hacia un mejor desempeño en relación con la sostenibilidad y sus múltiples acciones con los grupos de interés.

No obstante, el año 2013 marca una transición de la Empresa a través de una división societaria que da origen a INTERCOLOMBIA y a ISA como casa matriz del grupo empresarial. Es en este sentido que los mecanismos de gobierno tendrán un cambio para el año 2014 para responder a la nueva estructura organizacional.



“Existe hoy un gran reto, es la contribución que desde una gestión sostenible se pueda lograr la estrategia ISA 2020. Esto implica migrar conscientemente hacia una construcción colectiva del concepto de sostenibilidad y posicionarlo de manera sencilla y práctica en todos los niveles para responder a la nueva Misión y Visión de la Organización”.

Diana Posada Zapata



PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

ISA, directamente y a través de sus filiales y subsidiarias, adelanta importantes proyectos de infraestructura que impulsan el desarrollo en el continente, contribuyendo al desarrollo de los habitantes de Colombia, Brasil, Perú, Chile, Bolivia, Ecuador, Argentina, Panamá y América Central.

Para lograrlo, focaliza sus actividades en los negocios de Transporte de Energía Eléctrica, Transporte de Telecomunicaciones, Concesiones Viales y Gestión Inteligente de Sistemas de Tiempo Real.

Alianzas público privadas

ISA cuenta con importantes alianzas y asociaciones de las cuales es miembro fundador que le permiten sumarse a iniciativas del país y de la región desde la gestión responsable de sus acciones.

- Fundación Ideas para la Paz
www.ideaspaz.org
- Centro Regional del Pacto Global para América Latina y el Caribe
www.centroregionalpamal.org/
- Business 4Peace
- REDPRODEPAZ y los Programas de Desarrollo y Paz
www.redprodepaz.org/

Corporación Desarrollo para la Paz del Oriente Antioqueño
Corporación Desarrollo para la Paz del Magdalena Centro
Corporación Desarrollo y Paz del Canal Del Dique y Zona Costera
Corporación Desarrollo y Paz de Córdoba y Urabá
Corporación Desarrollo y Paz del Bajo Magdalena

- Proantioquia
www.proantioquia.org.co/
- Comité Minero Energético
www.derechoshumanos.gov.co/Empresa/Paginas/empresa_ComiteMinero.aspx
- Proyecto Reconciliación Colombia
www.fundacionparalareconciliacion.org
- Comisión de Integración Eléctrica Regional –CIER-
www.cier.org.uy
- Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones - ANDESCO
www.andesco.org.co



ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA

Atendiendo la definición del Global Reporter Initiative –GRI–, “los Aspectos materiales son aquellos que reflejan los efectos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización, o bien aquellos que tienen un peso notable en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés”.

Los asuntos materiales consignados en esta Memoria, obedecen a un ejercicio derivado de conversaciones con los grupos de interés, una vez conocen la gestión realizada por la Empresa de cara al cumplimiento de los compromisos declarados; cada grupo de interés identifica cuáles asuntos les agregan valor o pueden mejorar el relacionamiento. Es en este sentido que Empresa y partes interesadas identificaron qué asuntos y prácticas deben fortalecerse o sumarse a la gestión de la sostenibilidad empresarial. Estos asuntos son los temas que priorizan la gestión, están consignados en un plan de trabajo de cada área involucrada y responsable de la gestión con el grupo de interés y son la base para rendición de cuentas.

Los asuntos materiales son de orden interno o las acciones que se implementan en la Organización mejoran la gestión o responden a las expectativas de las partes interesadas, es el caso de los proveedores, accionistas y la comunidad.

La reformulación, permitió concentrarse en asuntos materiales señalados por los grupos de interés, en este sentido hay una preponderancia de estos temas y se presentan otras gestiones que la Empresa considera pertinentes.

La matriz de impacto que considera los asuntos materiales muestra los siguientes resultados:



IMPORTANCIA DEL ASUNTO RELEVANTE

<p>31 Gestión del conocimiento</p> <p>32 Plan de Carrera</p>	<p>26 Gestión del cambio climático en todas nuestras filiales</p> <p>27 Protección de ecosistemas</p> <p>28 Información oportuna y de interés público</p> <p>29 Mantener una comunicación confiable, ágil y oportuna</p>	<p>1 Gestión de la ética</p> <p>2 Gestión de impactos ambientales por la transmisión</p> <p>3 Cumplimiento legal ambiental</p> <p>4 Formación y desarrollo de los colaboradores</p> <p>5 Garantizar el bienestar de los colaboradores y su familia</p> <p>6 Proteger la salud y seguridad de los colaboradores</p> <p>7 Mecanismos de participación</p> <p>8 Atracción y retención del talento</p> <p>9 Compensación y retribución</p> <p>10 Contribuir al bienestar social de las comunidades donde se tiene presencia</p> <p>11 Desarrollo de alianzas públicas y privadas</p> <p>12 Relacionamiento con las comunidades aledañas en el ciclo de vida del activo</p> <p>13 Presencia con inversión en el área de influencia del negocio</p> <p>14 Gestión del riesgo social y de derechos humanos</p> <p>15 Transparencia en la contratación de proveedores y contratistas</p> <p>16 Cumplimiento Legal (ambiental, seguridad en el trabajo)</p> <p>17 Promover la excelencia operacional</p> <p>18 Brindar servicio con altos niveles de confiabilidad, disponibilidad y seguridad</p> <p>19 Comunicación confiable y relacionamiento con nuestros accionistas</p> <p>34 Promover el fortalecimiento institucional</p>
	<p>30 Promoción de principios éticos y de Derechos Humanos en los proveedores</p> <p>36 Cumplimiento de la ley</p>	<p>20 Desarrollo y asesoramiento de proveedores</p> <p>22 Resultados financieros</p> <p>21 Gestión de riesgos</p> <p>35 Realizar relacionamiento institucional</p>
<p>33 Transferencia de conocimiento</p>		<p>23 Evaluación de proveedores en salud, seguridad y gestión ambiental</p> <p>25 Satisfacción del cliente interno y externo</p> <p>24 Monitoreo de proveedores en ética, derechos humanos, seguridad y gestión ambiental</p>

► Asunto externo a la Organización

GESTIÓN DEL ASUNTO RELEVANTE



PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

ISA cuenta con seis grupos de interés. Son un conjunto de actores con intereses comunes o similares, que afectan o son afectados por las actividades de la Compañía: Accionistas e Inversionistas, Clientes, Colaboradores, Proveedores, Sociedad, Estado.

En el ejercicio del objeto social de la Empresa, existen impactos, tanto para el entorno y quienes hacen parte de él, como para la Organización. El relacionamiento con los grupos de interés se desarrolla en un marco equilibrado, constituido por el conjunto de valores, prácticas y compromisos para crear valor, construir confianza y contribuir al desarrollo sostenible. Cada uno de los grupos de interés está segmentado de acuerdo con su naturaleza y a la motivación que comparte con la Empresa.

Para conocer información con relación a los compromisos y quiénes son los grupos de interés de la Compañía, ingrese a la página web:

[Ver enlace aquí:](#)

ISA está comprometida con la transparencia, el diálogo e involucramiento de sus partes interesadas, en razón de esto con cada grupo de interés se realizan encuentros y diálogos que tienen en cuenta varias consideraciones para la selección de grupos focales de trabajo. Los criterios para elegir la participación de los grupos de interés se caracteriza por ser:

- Invitado clave para el tema que se va a tratar.
- Horizontalidad de la relación.
- Ubicación geográfica.
- Alineación de expectativas y fortalecimiento de relaciones.
- Vulnerabilidad frente a prácticas responsables.

Participación voluntaria y transparente.

ISA acoge la Norma AA1000 para el involucramiento con sus grupos de interés. La consulta de asuntos relevantes se realiza a través de diálogos. Las mesas de diálogos son una instancia para la evaluación de la gestión de ISA con cada parte interesada, es un encuentro cara a cara que le permite a la Empresa conocer a viva voz la opinión de los grupos de interés.

Los resultados de los diálogos se discuten con el Comité de Responsabilidad Social Empresarial de la Organización y se aprueban en el Comité Corporativo, instancia que define los asuntos que se van a trabajar durante el año. Estos resultados se comparten una vez al año a la Junta Directiva de ISA.



Enfoque de los diálogos

- La RSE no es filantropía sino un medio para la viabilidad empresarial y en razón de esto involucra sus grupos de interés y trata de articular sus acciones en un Sistema Integral de Gestión -SIG-.
- Evidenciar el lugar de la RSE en todos los procesos es una necesidad para la Organización, permite que sus trabajadores movilicen y conozcan sus acciones con relación al cumplimiento de los objetivos empresariales en materia de sostenibilidad.
- Los invitados no son espectadores para la rendición de cuentas sino personas clave de las partes interesadas que con su participación pueden agregar valor a la Compañía, en una relación gana-gana.

Dialogamos con nuestros grupos de interés para aprender y compartir, para crear relaciones de confianza, edificantes y sostenibles.

Esta comunicación permanente con los grupos de interés se da en una agenda de relacionamiento establecida con cada uno de ellos, según las características de la relación; que se hace efectiva anualmente en un diálogo institucional, en un escenario compartido con todos, donde

se aprecia la Empresa viva y dinámica en todas sus relaciones, bajo una metodología propicia para la rendición de cuentas y la identificación de los temas relevantes, tanto para la gestión como para la comunicación con pertinencia.

Conozca la experiencia y los testimonios de los Diálogos 2013:

[Dando clic aquí.](#)

Periodicidad y mejoramiento de la capacidad de diálogos

Según la estrategia de relacionamiento establecida con cada grupo de interés, la Empresa ha desarrollado o fortalecido espacios propicios para el diálogo y la creación de valor, algunos de ellos son resultado de estrategias de mejoramiento, identificadas a partir de diálogos anteriores.

Los asuntos clave visibilizados en la experiencia de diálogos ha planteado un reto a la Organización en el sentido de madurar las relaciones, y desarrollar capacidades para el diálogo efectivo, basado en la confianza y en los intereses comunes; para esto se han refinado los encuadres, las preguntas y las ideas. Otro gran reto y dificultad es el manejo del tiempo para lograr que ocurra la alineación de expectativas, el abordaje de la información, la reflexión y las propuestas para satisfacer las expectativas en forma oportuna a los grupos de interés.

Fruto de estos diálogos y la mejora en los procesos de relacionamiento con las partes interesadas en la campaña, es Conéctate con ISA, dirigida a los accionistas minoritarios de la Empresa. Para conocer esta experiencia [haga clic aquí](#).

El trabajo que ISA ha realizado como parte vital de su gestión con los grupos de interés, puede consultarse en el siguiente cuadro, el cual muestra las diferentes interacciones con cada uno de ellos:



ESCENARIOS DE DIÁLOGO DE ISA CON SUS PARTES INTERESADAS

Grupo de interés	Espacio	Alcance	Periodicidad	Temas en 2013	Participantes
Para todos los grupos de interés	<p>Diálogos de ISA con grupos de interés: Seis mesas en evento centralizado, seis réplicas con colaboradores.</p> <p>Los grupos de interés Sociedad y Estado se integraron en una misma mesa de diálogo, mientras que el grupo de interés Accionistas se dividió en dos mesas: naturales e inversionistas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alineación de expectativas. ▪ Rendición de cuentas. ▪ Creación de valor compartido. ▪ Construcción de materialidad para la elaboración de esta Memoria. ▪ Evaluación sobre la gestión de ISA. 	Anual	<ul style="list-style-type: none"> ▪ JUNTOS CREAMOS VALOR: la Responsabilidad Social como estrategia generadora de valor. ▪ Informe de gestión. ▪ Identificación de temas con oportunidad para crear valor de forma conjunta. ▪ Aspectos relevantes para mejorar la relación entre Empresa y grupo de interés. ▪ Aspectos más relevantes de la gestión reportada por ISA. 	<p>194 en total:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 116 colaboradores. ▪ 10 proveedores. ▪ 8 clientes. ▪ 30 accionistas (24 naturales y 6 inversionistas). ▪ 20 integrantes de la sociedad. ▪ 8 facilitadores expertos ▪ 2 líderes empresariales.
Clientes	Encuentro con el Cliente ISA. Descentralizado en cuatro ciudades	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Información ▪ Capacitación ▪ Retroalimentación ▪ Evaluación 	Anual	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Avances en la gestión. ▪ Gestión de Activos. 	139 participantes de 50 empresas
Proveedores	Entrelazados: Encuentro con Proveedores ISA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Información ▪ Capacitación ▪ Retroalimentación ▪ Evaluación 	Anual	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Actualización Estratégica de ISA. ▪ Estrategia del negocio de Transporte de Energía. ▪ Fortalecimiento Cadena de Abastecimiento. -Código Antifraude. 	220 proveedores
	Entrelazados: Seguridad Salud y gestión Ambiental HSE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alineación de expectativas ▪ Capacitación ▪ Diálogo ▪ Evaluación 	En 2013 se realizó por primera vez aparte del Encuentro Entrelazados por identificarse como asunto relevante para la gestión.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compromiso de los proveedores con la sostenibilidad y la excelencia empresarial. ▪ Actualización en temas de HSE para proveedores. <p>Actualización en antifraude, DDHH y Ética.</p>	20 participantes de 20 empresas

ESCENARIOS DE DIÁLOGO DE ISA CON SUS PARTES INTERESADAS

Grupo de interés	Espacio	Alcance	Periodicidad	Temas en 2013	Participantes
Colaboradores	Café con la Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aprendizaje continuo ▪ Información ▪ Retroalimentación con trabajadores de diferentes áreas y niveles jerárquicos. 	Periódica. Tres reuniones durante 2013	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Retos, avances e inquietudes sobre el Proyecto de Reestructuración. ▪ Temas específicos del actuar de la Empresa, los proyectos en curso y futuros, y su impacto en la Organización. 	90 colaboradores
	Estrategia Gestión del cambio: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Seis talleres con patrocinadores. ▪ 32 horas de formación con agentes de cambio. ▪ Ocho sesiones de 16 horas descentralizadas con los cuatro Centros de Transmisión de Energía -CTE-. ▪ Sesiones de 6 y 12 horas de acompañamiento a las distintas áreas de la Organización, para reflexionar sobre el cambio. ▪ 25 talleres que abarcaron a 322 personas en la Sede. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alineación de expectativas ▪ Reflexión ▪ Capacitación ▪ Diálogo. 	Primera vez	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Actualización Estrategia ISA 2020. ▪ Gestión de los riesgos que genera el cambio para mitigar los impactos derivados de su implementación. ▪ Todos somos agentes de cambio. 	625 colaboradores
	Evento Multiplicadores del Saber	-Reconocimiento. -Integración	Continuidad a la red de multiplicadores de saber de ISA.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Colaboradores formales y no formales que enseñan con pasión. 	242 colaboradores

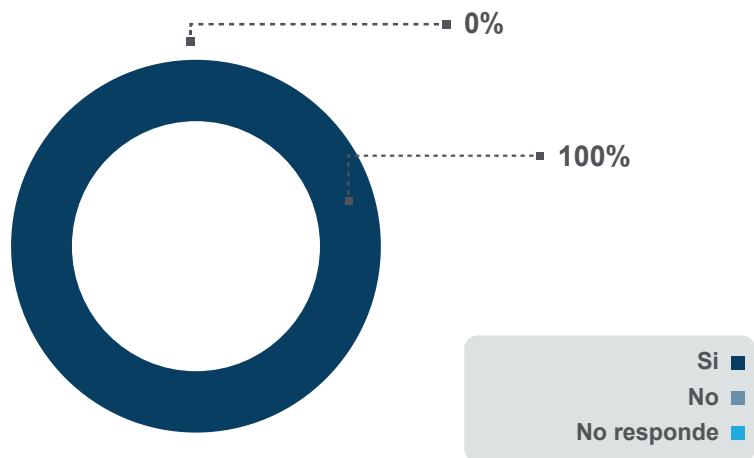
ESCENARIOS DE DIÁLOGO DE ISA CON SUS PARTES INTERESADAS

Grupo de interés	Espacio	Alcance	Periodicidad	Temas en 2013	Participantes
Sociedad	Diálogo con medios de comunicación	-Movilización hacia el entendimiento de RSE como gestión integral de las empresas	Anual	-La RSE como generadora de Valor -Importancia de los medios de comunicación como orientadores responsables de opinión sobre RSE. -El reto de contar con un lenguaje homologado que permita cumplir el proceso de intermediación entre las empresas y sus grupos de interés	16 en total: -12 periodistas, ocho medios de comunicación. -Tres facilitadores expertos: Revista R&S, Portex, Cecodes. -Un observador: ANDI
	Encuentro de Pobladores.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Intercambio de experiencias entre los líderes de municipios de influencia de los Programas de Desarrollo y Paz -PDP-. ▪ Diálogo de saberes ▪ Evaluación conjunta de los procesos sociales del territorio. 	Anual. Cuatro fueron relevantes por la oportunidad de diálogo de las juntas directivas de estas entidades (de las cuales ISA es miembro) con la asamblea de pobladores.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Impactos de la inversión social de las empresas ▪ Retos de las comunidades en la sostenibilidad de los procesos. ▪ Articulación público privada y comunitaria para el desarrollo sostenible. ▪ Aprendizajes compartidos. ▪ Acuerdos para la continuidad. 	-150 en Canal del Dique, -300 en Oriente Antioqueño -400 en Magdalena Centro -100 Bogotá en Encuentro Redprodepaz.
	Evento de evaluación al cierre de convenios y seguimiento a los proyectos.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificación del cumplimiento de los objetivos propuestos ▪ Identificación de oportunidades de mejora a la gestión social que realiza la Compañía. 	Anual	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplimiento de los compromisos de la Empresa consignados en los convenios. ▪ Promoción y respeto de los Derechos Humanos por parte de ISA ▪ Responsabilidad de la Empresa con el medio ambiente. ▪ Participación de ISA en el mejoramiento de las condiciones de vida de la población. 	

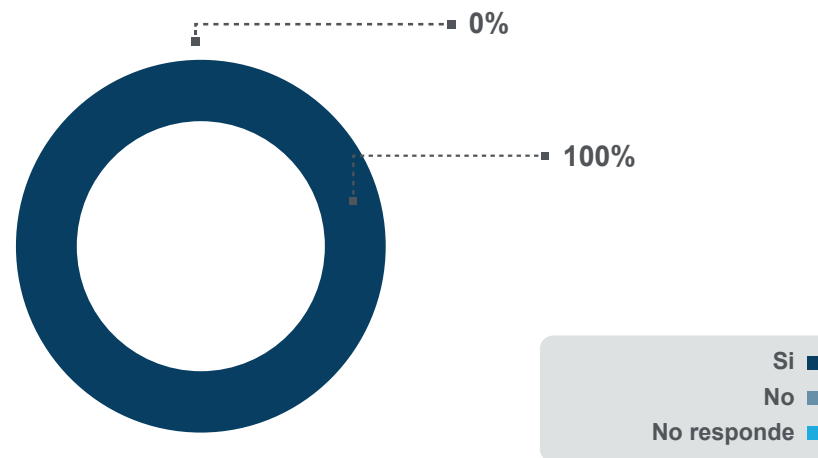
ISA como parte de su ejercicio de involucramiento con los grupos de interés, tras cada cierre de convenios con la sociedad realiza una medición que le permite identificar aspectos de mejoramiento de los procesos desde la voz de los beneficiarios de la gestión social. Para 2013 se hizo una encuesta de cierre con el Programa de Desarrollo y Paz de VALLENPAZ con los siguientes resultados:



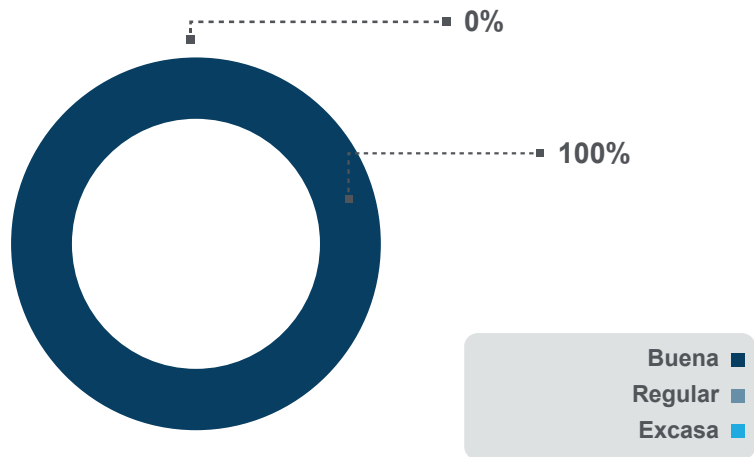
1.1 ¿SE LE BRINDÓ INFORMACIÓN POR PARTE DEL PDP SOBRE LAS ACCIONES A REALIZAR ANTES DE EMPEZAR LA EJECUCIÓN?



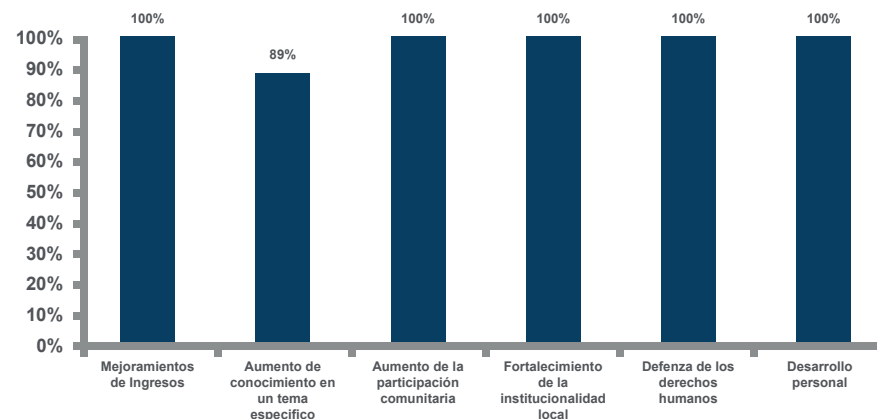
1.3 ¿SE LOGRARON LOS OBJETIVOS PROPUESTOS?



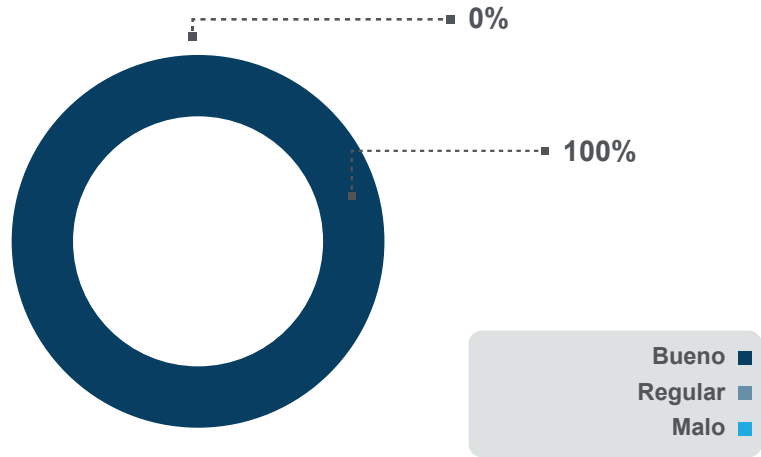
1.4 ¿CÓMO FUE LA PARTICIPACIÓN DE USTED A LO LARGO DEL PROYECTO



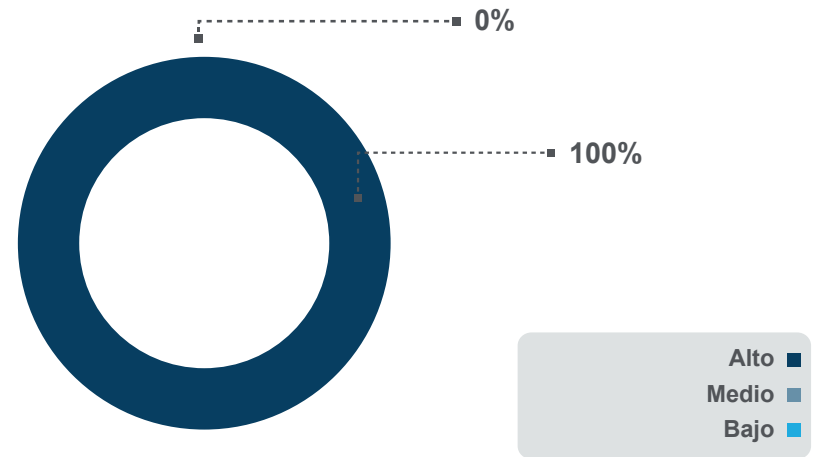
1.6 ¿CÓMO MEJORÓ EL PROYECTO SUS CONDICIONES DE VIDA?



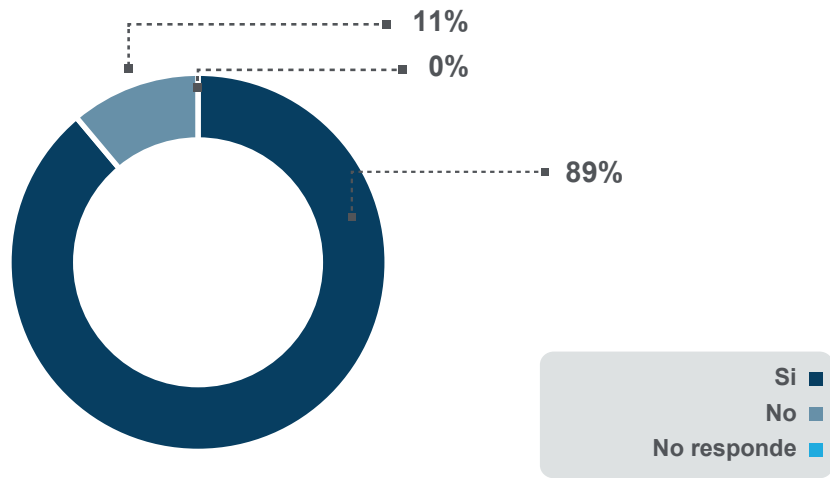
1.7 CALIFIQUE LA ASESORIA Y ACOMPAÑAMIENTO DEL PDP



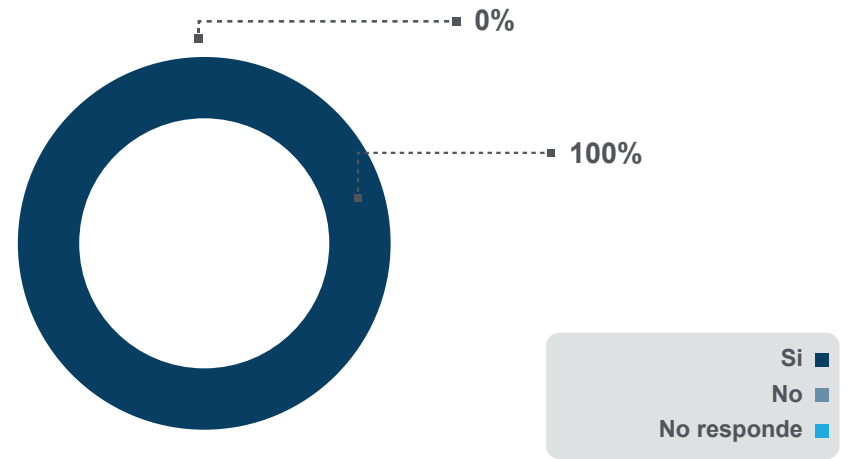
1.8 ¿CUÁL ES EL GRADO DE SATISFACCIÓN QUE USTED TIENE CON EL BENEFICIO LOGRADO



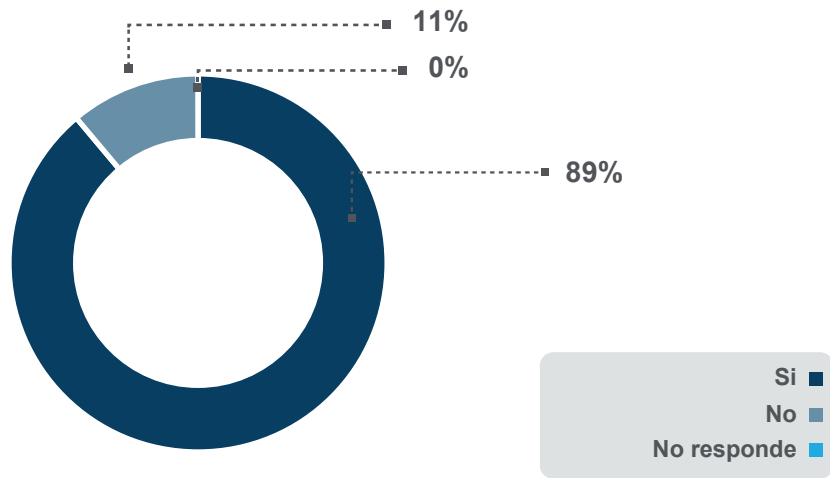
2.1 ¿CONOCE USTED ISA?



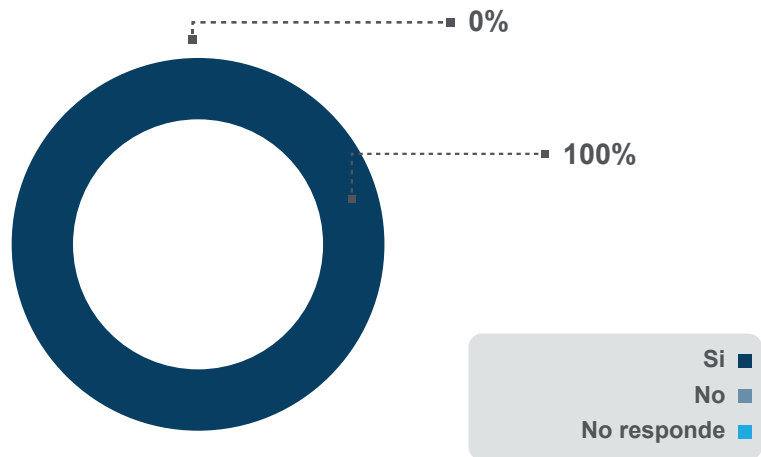
2.3 ¿DURANTE EL DESARROLLO DEL PROYECTO SE ENTERÓ USTED QUE ISA APOYABA EL PROYECTO?



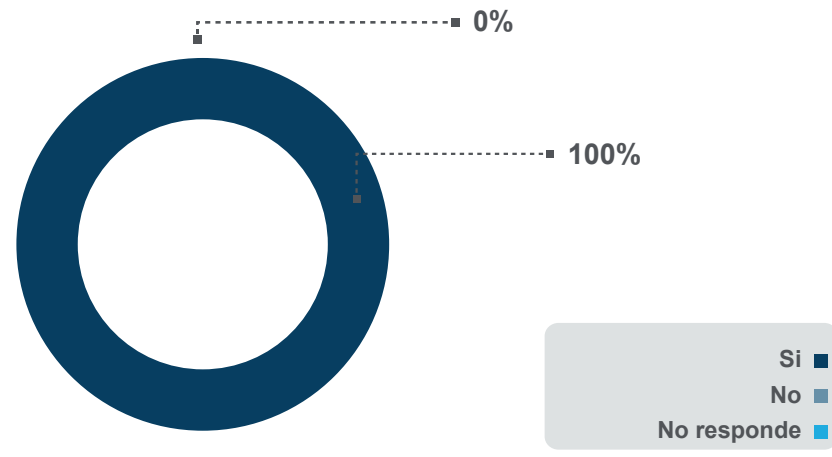
2.2 ¿EN SU TERRITORIO EXISTE PRESENCIA DE ISA?



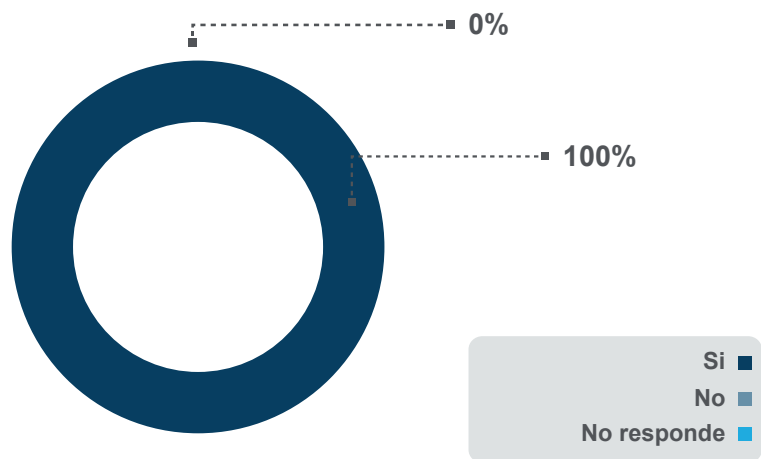
3.1 ¿CON LOS RESULTADOS DEL PROYECTO, ISA COMPLIÓ LOS COMPROMISOS?



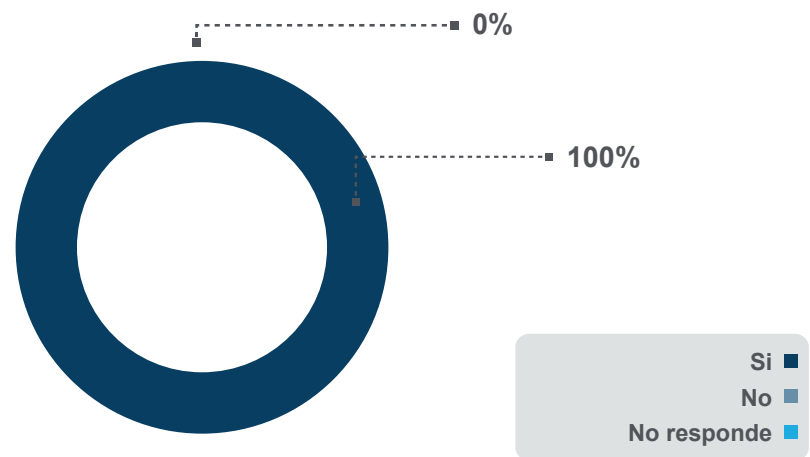
3.2 ¿CON ALGUNAS DE LAS ACCIONES DEL PROYECTO, ISA RESPETÓ O LE ENSEÑÓ SOBRE DERECHOS HUMANOS?



3.3 ¿CON ALGUNAS DE LAS ACCIONES DEL PROYECTO ISA APORTÓ A SU BIENESTAR SOCIAL?



3.4 ¿CON ALGUNAS DE LAS ACCIONES DEL PROYECTO, ISA FUE RESPONSABLE, CUIDADOSA CON EL MEDIO AMBIENTE Y ADEMÁS USTED APRENDIÓ SOBRE EL CUIDADO AMBIENTAL?



ESCENARIOS DE DIÁLOGO DE ISA CON SUS PARTES INTERESADAS

Grupo de interés	Espacio	Alcance	Periodicidad	Temas en 2013	Participantes
Accionistas	Asamblea General de Accionistas	Con el propósito de mantener relaciones de confianza para fortalecer e incrementar la comunicación para el debido seguimiento de los principales hechos relevantes de la Compañía, basadas en el suministro de información oportuna y confiable.	Anual	El acta de la Junta puede consultarse en: Ver enlace aquí	Total de accionistas asistentes: 671 Total accionistas representados: 915
	Conéctate con ISA	La Compañía apoyada en la campaña “Conéctate con ISA” dirigida a los accionistas, personas naturales, trabaja en: 1. Contribuyendo al fortalecimiento de una cultura bursátil entre nuestros accionistas. 2. Creando confianza y transparencia hacia nuestros accionistas. 3. Manteniendo las mejores prácticas de divulgación de información.	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Principales actores del mercado (Conoce qué es el mercado de renta variable y cuáles son los principales actores del mercado). ▪ Entidades que vigilan el mercado (Conoce las entidades que vigilan el mercado de valores y como éstas velan por el derecho de los accionistas de la Empresa) ▪ Mercado Integrado Latinoamericano – MILA – (Conoce qué es y cómo puede acceder a este mercado) ▪ Régimen de protección al consumidor financiero (Conoce qué es y cuáles son sus beneficios) ▪ Los cuatro negocios de ISA (Conoce cuáles son los negocios en que ISA opera) ▪ Responsabilidad Social de ISA (Conoce la importancia de las relaciones entre las empresas de ISA y sus partes interesadas). Se publicaron y enviaron de manera física tres boletines para accionistas donde se incluyó la edición especial de actualización estratégica y una Guía Educativa de acuerdo con las mejores prácticas de Gobierno Corporativo. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Promoción de charlas de formación bursátil mediante llamadas telefónicas y el envío de correos electrónicos (aproximadamente 97,837 correos) dictadas por la Bolsa de Valores de Colombia, a las que se inscribieron 1.407 accionistas en las 124 charlas dictadas en las principales ciudades del país. 2. Los temas y la publicación de estos videos fue anunciada mediante correos electrónicos enviados a nuestros accionistas, personas naturales (aproximadamente 92,814 correos). 3. Esta información fue replicada de manera electrónica mediante el envío de aproximadamente 77,373 correos dirigidos a accionistas, personas naturales. Las publicaciones también se encuentran publicadas en nuestra página web, en ambos idiomas.
Inversionistas	Charlas y encuentros	Con el propósito de compartir información relevante de la Compañía y recibir retroalimentación de la gestión de la Empresa	Trimestral	Se realizaron conferencias telefónicas con traducción simultánea y presentaciones web dirigidas a los inversionistas institucionales locales e internacionales. La Compañía participó igualmente en eventos locales y reuniones presenciales donde mantuvo contacto con los Fondos de Inversión, los Comisionistas de Bolsa, Analistas del Mercado e inversionistas institucionales, entre otros.	A cada encuentro asisten entre seis y ocho inversionistas

PERFIL DE LA MEMORIA

La Memoria de Sostenibilidad se elabora cumpliendo con la opción esencial “de conformidad” con la Guía GRI G4, la información corresponde al período de enero a diciembre de 2013, cumpliendo así con el compromiso anual de informar a las partes interesadas la gestión que materializan los compromisos adquiridos por ISA con cada uno de sus grupos de interés.

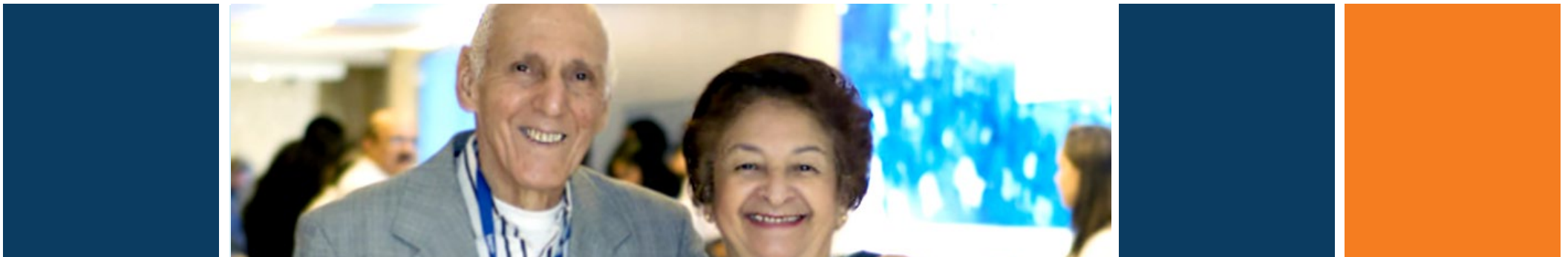
Es importante anotar que las acciones reportadas corresponden al desempeño de ISA en referencia a su negocio de transporte de energía eléctrica; y en el anexo de gestión filiales, se reportan los mínimos que estas empresas deben reportar en esta Memoria, atendiendo los lineamientos corporativos de Responsabilidad Social Empresarial -RSE-.

Para consultas o información adicional puede escribir a los siguientes correos:

Martha Ruby Falla G. mrfalla@isa.com.co

Jimena Toro V. jmtoro@isa.com.co

Esta Memoria fue verificada externamente, dicha acción estuvo a cargo de la firma Deloitte.



GOBIERNO

La Junta Directiva es la más alta instancia de gobierno, es también el órgano administrativo y de colaboración con el representante legal, que circunscribe su actividad a lograr el cumplimiento de los fines para los cuales se constituyó la Sociedad. Además de los miembros de Junta Directiva y del Gerente General, son también administradores los Gerentes de Área, los Subgerentes y Directores.

La información relacionada en torno a este asunto puede ser consulta en:

[Ver enlace aquí:](#)

Estructura

La Junta cuenta con un presidente, una secretaria, siete miembros principales cinco de ellos son independientes y siete suplentes de los cuales cuatro son independientes. Para mayor información haga clic aquí

[Ver enlace aquí:](#)

ISA cuenta con tres Comités de Junta, los cuales son los responsables de orientar, facilitar, hacer seguimiento y evaluar la gestión de la Empresa desde diferentes perspectivas. La información con relación a los comités y su desempeño puede consultarse haciendo clic aquí

[Ver enlace aquí:](#)

Remuneración

La remuneración, de la Junta Directiva es definida en la Asamblea General de Accionistas señalando como honorarios por asistencia a cada reunión de Junta o de Comité de Junta, una suma equivalente a cuatro y medio salarios mínimos legales mensuales vigentes.

Vale anotar que en la Asamblea sólo se pone a consideración la remuneración de la Junta Directiva; la remuneración de los colaboradores está definida por la Empresa y para el caso de ISA se utiliza la metodología HAY para la descripción y valoración de los cargos, la cual tiene en cuenta tres factores: SABER, PENSAR y ACTUAR.

Elección y composición de la junta

La Junta es elegida por cociente electoral por la Asamblea de Accionistas, teniendo en cuenta la representación proporcional de la propiedad accionaria y atendiendo criterios de idoneidad, conocimientos, experiencia y liderazgo, para un período de un año, pudiendo ser reelegidos o movidos. Para mayor información haga clic aquí.

[Ver enlace aquí:](#)

Conflictos de interés

Cuando los miembros de Junta consideraron que pudo existir un conflicto de interés en un tema específico debatido, lo manifestaron a los demás y se abstuvieron de participar en la discusión y decisión, retirándose transitoriamente del recinto donde sesionó la Junta mientras se deliberó y decidió sobre el tema.

[Informe anual conflicto de interés](#)

Gestión de riesgos

ISA y sus empresas disponen de una Política para la Gestión Integral de Riesgos, la cual establece el marco de actuación para la implementación objetiva, sistémica y homologada de acciones tendientes al manejo óptimo de los riesgos a los cuales se encuentra expuesta la Compañía, con el fin de incrementar la ventaja competitiva, garantizar la continuidad del negocio frente a los diferentes riesgos y preservar la integridad de los recursos empresariales.

El ciclo de gestión integral de riesgos incluye las etapas de identificación, evaluación, manejo, monitoreo, consolidación y la comunicación y divulgación de los riesgos.

[Informe anual gestión de riesgos](#)

Delegación de responsabilidades en sostenibilidad

Para definir, gestionar y hacer seguimiento a los asuntos en materia de sostenibilidad se cuenta con la Dirección Socio Ambiental Corporativa que depende directamente de la Gerencia General. Esta dirección realizó presentaciones e informes de evaluación a las principales instancias de dirección.

Así mismo, ISA cuenta con un Comité de RSE, que se reúne cuatro veces al año según la guía institucional que lo conforma, con el fin de evaluar y hacer seguimiento a la gestión.

La Dirección realiza un acompañamiento a las filiales en la implementación de lineamientos y orientación de su gestión desde la revisión anual de los planes de mejoramiento, aquí se definen también los indicadores de gestión de sostenibilidad que cada compañía deberá gestionar; el cumplimiento de estos indicadores hace parte de la compensación variable de las áreas corporativas de la Empresa.



Instancias	Reuniones
Junta Directiva	<p>Trimestralmente se discutió la viabilidad de los proyectos de Transmisión de Energía, desde la revisión del informe trimestral sobre la gestión de riesgos corporativos.</p> <p>Una vez al año, se presentan los resultados de la gestión de sostenibilidad y de los diálogos con los grupos de interés.</p>
Comité Corporativo	<p>Trimestralmente se discutió la viabilidad de los proyectos de Transmisión de Energía, desde la revisión del informe trimestral sobre la gestión de riesgos corporativos.</p> <p>Hubo tres sesiones con relación a los Diálogos con los grupos de interés, en donde se acordó el plan de trabajo para cada área.</p> <p>Se presentó el resultado de referenciamiento de mejores prácticas de sostenibilidad y en una segunda sesión se aprobó el plan de trabajo para cubrir las brechas.</p> <p>Discusión y aprobación de los Lineamientos Corporativos para el Fortalecimiento de la Gestión de los Riesgos Social y Reputacional en el Ciclo de Vida de los Activos del Negocio de Transporte de Energía en ISA y sus empresas.</p>

Instancias	Reuniones
Comité de RSE	<p>Hubo siete comités que permitió trabajar en :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Articulación de la comunicación sobre RSE. ▪ Coordinación de estrategia de Diálogos con grupos de interés (componente académico y de relacionamiento). ▪ Enfoque de la RSE como creadora de valor. ▪ Avances hacia el enfoque de Sostenibilidad.
Comité RSE filiales	Un Comité anual de evaluación y planeación de la gestión de RSE de ISA y sus empresas.

Es importante resaltar que los contenidos de la Memoria, se discuten con el Comité de RSE, integrado por el director o líder de cada parte interesada de ISA y la Dirección Social y Ambiental Corporativa, con base en los asuntos relevantes identificados en el proceso de diálogos con los grupos de interés.

ÉTICA

ISA cuenta con un [Código de Ética](#) y un [Código de Antifraude](#), para todas sus empresas.

Desde el año 2012 viene desarrollando una cultura de promoción de la ética y antifraude extensiva a su cadena de valor. Como parte de las prácticas de Buen Gobierno, el Código de Ética tiene como finalidad materializar la filosofía y valores corporativos de la Organización a través de criterios orientadores para la actuación de todos sus trabajadores y miembros de sus Juntas Directivas. El Código Antifraude tiene como objetivo formalizar la posición de cero tolerancia al fraude.

Instrumentos de reporte

Como parte de los instrumentos definidos e implementados en ISA para darle vida al Código de Ética, se tiene definido un Comité y una Línea Ética. El primero de ellos, es un comité seleccionado por el gerente general, quien actúa como presidente del mismo y selecciona cuatro miembros considerando sus cualidades personales.

El comité cuenta con un integrante independiente a la administración, esquema que fortalece la transparencia y objetividad en la toma de decisiones. Las funciones principales de este Comité son fortalecer la cultura de la ética en la Organización, soportar la resolución de dilemas éticos y ser un órgano consultor en materia ética.

Por su parte la Línea Ética, está integrada por varios canales como: línea telefónica gratuita, buzón de correo y formulario en la página web. Una multiplicidad de canales que le permiten a los grupos de interés tener acceso si se desea de manera anónima. Estos medios se divulgan de manera permanente a través de los canales informativos.

Análisis riesgo de corrupción

Adicional al Comité y la Línea Ética, la Empresa asegura sus procesos a través de diversas herramientas que facilitan su control, es así que el 100% de los macroprocesos son analizados frente al riesgo de corrupción, que está contemplado para ISA como un componente del riesgo de fraude. Este riesgo, al igual que los demás riesgos del mapa, se actualiza de acuerdo con la metodología de administración de riesgos definida en la Empresa, la cual determina periodos de actualización de máximo cada dos años.

Análisis de riesgo en la contratación de proveedores

ISA dispone de un Sistema de Información de Proveedores, diseñado con el objetivo de contar con información centralizada, suficiente, oportuna, verificada y actualizada de los proveedores, que proporcione seguridad y eficiencia en la contratación.

Actualmente se cuenta en el Sistema con la información de más de 350 proveedores, incluyendo sus datos básicos, el listado de actividades económicas que realizan según el objeto social de su empresa y la información de su capacidad financiera y experiencia. Adicionalmente, se ha logrado capturar información relevante de los proveedores relacionada con sus

certificaciones y premios, empleados con maestrías o doctorados, patentes, e información de aspectos ambientales, de salud ocupacional, responsabilidad social, entre otros.

A partir de la información del Sistema, se realiza la verificación y vigilancia de la existencia de situaciones jurídicas, reputacionales y financieras que puedan significar un riesgo en la relación contractual con los proveedores y se precalifican a partir de criterios técnicos, financieros y administrativos, permitiendo seleccionar los proveedores que serán invitados a ofertar en los procesos de contratación de la Empresa.

Formación y capacitación

Durante 2013 se realizaron diferentes actividades de refuerzo e interiorización a los grupos de interés de nuestro Código de Ética, Código Antifraude y Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, considerando que dichos instrumentos contemplan declaraciones como rechazo a la corrupción y al fraude y nuestra posición de anteponer los principios éticos sobre cualquier decisión comercial.

Accionistas e Inversionistas	Refuerzo del Código de Ética y sus instrumentos (Comité y Línea Ética) en la Asamblea General de Accionistas Posicionamiento de la Línea Ética en el boletín de accionistas (Boletín No. 23 de agosto)
Clientes	Encuentro anual de clientes, en el cual participaron aproximadamente 250 personas de diferentes ciudades del país.
Colaboradores	Foro de la ética del sector eléctrico, evento liderado por XM, CNO y CAC
Proveedores	Encuentro con proveedores, el cual tuvo una asistencia aproximada de 200 proveedores. De igual manera se hizo un refuerzo más dirigido a 28 proveedores críticos en temas de salud ocupacional y ambiental. Se reforzó a través de una carta a los proveedores y una comunicación interna, la importancia de abstenerse de dar y recibir regalos por fuera de los autorizados en el código de ética Posicionamiento de la Línea Ética en el boletín Proveedores
Sociedad y Estado	La ética como un deber de los niños, mensaje que hizo parte de los kits estudiantiles entregados por ISA a las comunidades
Otros espacios	Durante el encuentro de Buenas Prácticas de Transparencia por Colombia, se presentaron estos instrumentos haciendo énfasis en el Código Antifraude, mecanismo galardonado como mejor práctica. Adhesión al Día Nacional de Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, con la cual se hizo presencia en espacios internos como la intranet y en las redes sociales.

Resultados de 2013

Estos resultados recogen la gestión que realizan diferentes áreas de la Empresa con relación a las consultas, quejas, reclamos y denuncias de las partes interesadas, desde los diferentes canales de la Organización.

Incidentes de corrupción confirmados	No se presentaron incidentes
Número de quejas sobre impactos en la sociedad reportadas, revisadas y resueltas a través de mecanismos formales de denuncia.	Este indicador hace referencia a las quejas de la comunidad con relación a la operación de la Empresa. El indicador de cumplimiento consolidado fue de 76,7%. Las quejas para 2013 fueron 86 de un total de 1,942 requerimientos.
Número de quejas sobre impactos en Derechos Humanos reportadas, revisadas y resueltas a través de mecanismos formales de denuncia	Durante 2013 no se presentaron impactos de ese tipo. Con el fin de hacerle seguimiento a este aspecto, con el Comité de Ética de ISA se definió que el indicador trimestral para medir estos posibles impactos estaría medido de la siguiente manera: Número de eventos de riesgo de vulneración gestionados, con lo cual se pretende dar una cobertura mayor del riesgo, no solo midiendo los hechos materializados sino aquellos eventos que puedan llevar a su vulneración.
% de empleados a los que se ha divulgado el Código de Ética y conducta	El despliegue del Código de Ética se viene haciendo desde 2011, año en el cual asistieron 567 personas. Adicional a esto durante los años 2012 y 2013 se ha realizado dicho despliegue al personal nuevo que ha ingresado a la Empresa así: 2012 (68) y 2013 (23).
% de proveedores y contratistas a los que se ha divulgado el Código de Ética y conducta	A través del Encuentro de Proveedores se ha realizado esta divulgación, durante el evento del 2012 se tuvo una asistencia de 250 personas y en el 2013 de 200 personas
% de empresas subsidiarias a los que se ha divulgado el Código de Ética y conducta.	100% de las empresas
Número de incidentes ocurridos en 2013 de incumplimiento al Código de Ética	Cuatro reportes efectivos y ocho consultas. La principal falta es la entrega de documentación no real para los procesos de contratación.
Número de quejas sobre impactos laborales reportadas, revisadas y resueltas a través de mecanismos formales de denuncia	Los cuatro reportes efectivos a la Línea Ética y las ocho consultas fueron en relación a asuntos laborales del grupo de interés proveedores.

Gestión económica



Durante 2013 ISA realizó un importante proceso de reestructuración, que implicó modificar su [Misión](#) y [Visión](#) retando a la Compañía hacia un crecimiento cada vez más rentable que busca crear valor para sus accionistas y demás grupos de interés y contribuir al desarrollo sostenible de las sociedades donde tiene presencia.

En este sentido se han planteado tres ejes estratégicos:

1. Captura de oportunidades de crecimiento con rentabilidad superior.
2. Mejora de la rentabilidad de los negocios actuales y del “core”.
3. Ajuste dinámico de la cartera de negocios y geografías.

El crecimiento busca hacia el año 2020 haber multiplicado x3 sus utilidades, por medio de la captura de las oportunidades de crecimiento más rentables en sus negocios actuales en Latinoamérica, del impulso de la eficiencia operativa y de la optimización de su portafolio de negocios.

Ingresos

Los principales resultados de la gestión de ISA pueden ser consultados en: “Informe Anual”, gestión de ISA (visualizar la página 38 del Item “Negocio Transporte de Energía Eléctrica “.

[Clic aquí.](#)

Para la gestión y logros ligados de la nueva estrategia, se han planteado una serie de iniciativas que le permitirán a la Organización darle vida a la Visión, apalancada en las capacidades o ventajas diferenciales, sustentado en la capacidad del talento humano.

Beneficios tributarios por inversión ambiental

ISA exploró las diferentes oportunidades que tiene la legislación para obtener beneficios tributarios por inversiones en temas que disminuyan la contaminación ambiental. Así haciendo uso de la deducción establecida en el artículo 158-2 del estatuto tributario, el cual definió que era posible deducir del impuesto de renta las inversiones en control y mejoramiento del medio ambiente, obtuvo un beneficio significativo, en deducción de renta para 2013.

CONSOLIDADO

Componente	2012	2013
Sistema de gestión integral del agua	454,462,016	
Aire acondicionado	1,021,345,330	
Ascensor	65,000,000	
Sistema de control y supervisión central	233,191,232	
Iluminación		2.471.566.040
Sistema de monitoreo inteligente de consumo de energía eléctrica y agua del bloque 1 de la sede principal de ISA	14,491,178	
Compensación de inventario de Gases Efecto Invernadero		89,127,680
Total deducción Renta Líquida	1,788,489,756	2,560,693,720
Total disminución pago impuesto Renta	590,201,619	640,173,430



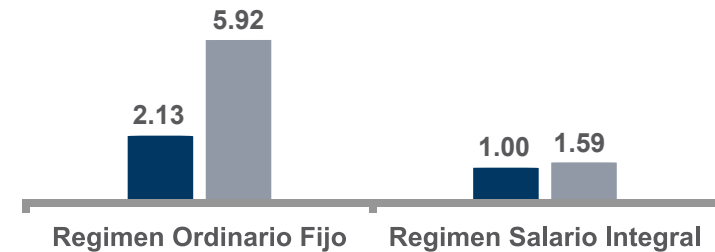
COMPENSACIÓN Y RETRIBUCIÓN DE LOS EMPLEADOS

Los salarios en ISA y sus empresas se definen teniendo en cuenta el alcance y la contribución de los cargos a los resultados de la Organización, el desempeño de los trabajadores y las referencias de mercado salarial.

En cuanto a referentes salariales, para el Régimen Ordinario Fijo, el sueldo mínimo de ISA es de \$1.254.000 y su relación con el Salario Mínimo Legal Vigente –SMLMV– es de 2,13 veces más; así mismo, el sueldo promedio es de \$3.488.000 y la relación con el SMLMV es de 5,92 veces más.

En cuanto al régimen individual, el salario Integral mínimo de ISA es de \$7.664.000 y la relación con el Salario Integral de Ley (\$7.663.500) es de 1 vez, así mismo, el salario integral promedio de ISA es de \$12.192.000 y la relación con el Salario Integral de Ley es de 1,59 veces más.

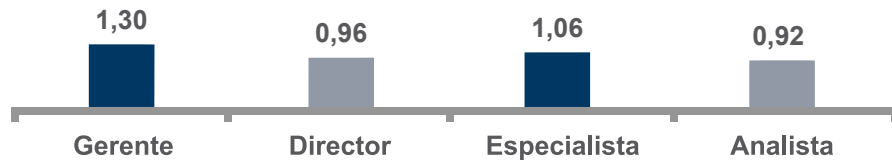
RELACIÓN SALARIO MÍNIMO EN ISA, CON SALARIO MÍNIMO EN COLOMBIA



Régimen	Relación con salario mínimo	Relación con salario promedio
Régimen Ordinario Fijo	2.13	5.92
Régimen Salario Integral	1.00	1.59

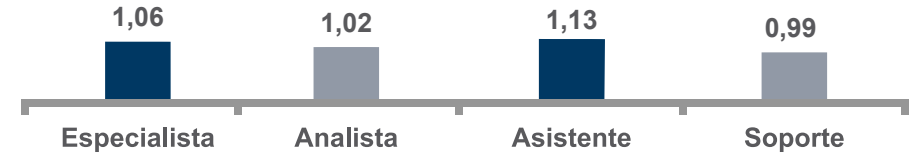
En lo referente a la relación entre salario base promedio de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional, no hay una diferencia significativa en la remuneración por género.

RELACIÓN ENTRE SALARIO BASE DE LOS HOMBRES CON RESPECTO AL DE LAS MUJERES RÉGIMEN SALARIO INTEGRAL



Grupo de Cargo	Relación
Gerente	1,30
Director	0,96
Especialista	1,06
Analista	0,92

RELACIÓN ENTRE SALARIO BASE DE LOS HOMBRES CON RESPECTO AL DE LAS MUJERES RÉGIMEN ORDINARIO FIJO



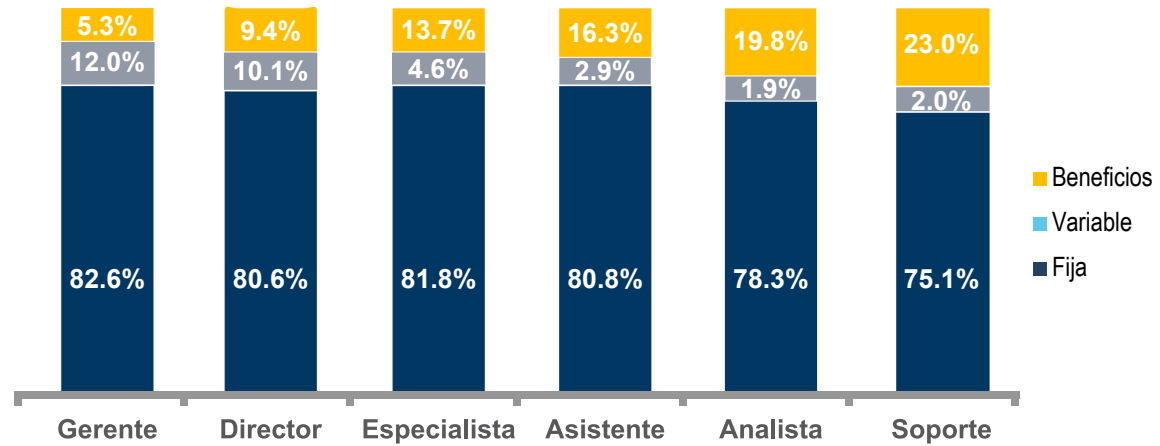
Grupo de Cargo	Relación
Especialista	1,06
Analista	1,02
Asistente	1,13
Soporte	0,99

El valor total de la nómina en 2013 fue de \$43.479.828.100 discriminada así (sin incluir prestaciones): en la nómina del Régimen Ordinario Fijo y \$23.616.835.00 el valor de la nómina de Salario Integral 19.862.993.100.

En cuanto a la participación por componentes en la paga total, en ISA la componente fija representa la componente con mayor participación. La componente variable tiene mayor peso en la alta gerencia.



PARTICIPACIÓN EN LA PAGA TOTAL POR COMPONENTES



GRUPO DE CARGO	FIJA	VARIABLE	BENEFICIOS
Gerente	82.6 %	12.0 %	5.3 %
Director	80.6 %	10.1 %	4.4 %
Especialista	81.8 %	4.6 %	13.7 %
Analista	80.8 %	2.8 %	16.3 %
Asistente	78.3 %	1.9 %	19.8 %
Soporte	75.1 %	2.0 %	23.0 %



GESTIÓN ECONÓMICA EN LA CADENA DE ABASTECIMIENTO

Desde 2011 se está haciendo un esfuerzo por fortalecer la Cadena de Abastecimiento. Como resultado de esta iniciativa se plantearon 11 áreas funcionales de las cuales salieron 16 iniciativas para desarrollar; de estas iniciativas, una de las más relevantes durante 2013 fue la de captura de ahorros, donde se trabajaron tres categorías, dos de ellas con resultados positivos en el año, como Cable Conductor y Estructura, y una categoría que terminará con el proceso en el año 2014. Los resultados significaron ahorros de USD15'mmll aproximadamente.

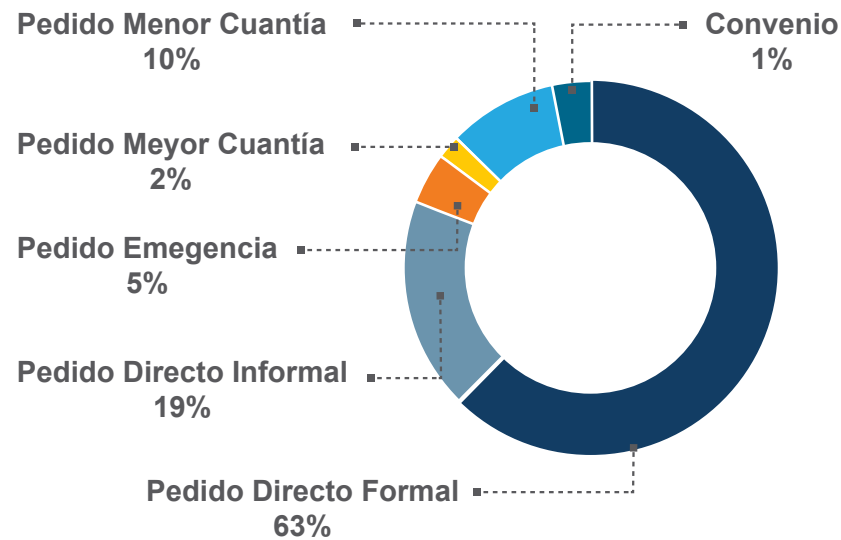
Otro de los proyectos iniciados en 2013 y el cual está relacionado con la Cadena de Abastecimiento, es el Sourcing Estratégico, con la implementación de la Matriz Estratégica de Abastecimiento, en la cual

salieron 40 categorías y 390 subcategorías de los bienes y servicios que ISA maneja. Además, se hizo un ejercicio puntual con la categoría de Mantenimiento de Líneas, en donde se involucraron los diferentes grupos de interés (Empleados, Clientes, Proveedores) para la definición de la estrategia.

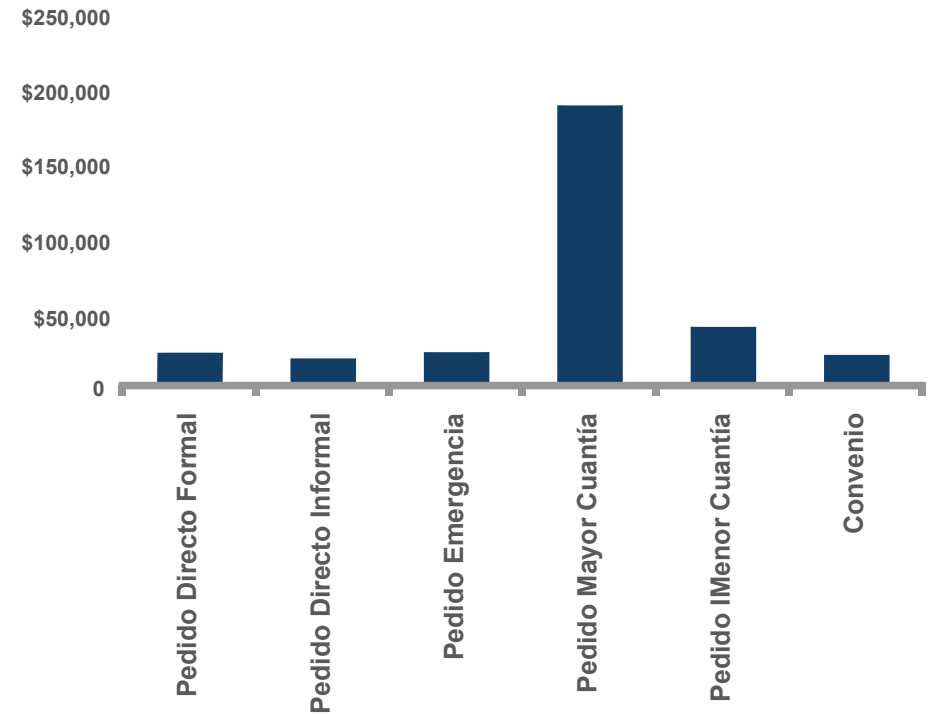
La gestión de la contratación durante 2013 ascendió a \$278 mil millones de pesos, suscribiendo 1,128 contratos con 704 proveedores de bienes y/o servicios.



DISTRIBUCIÓN DE LOS CONTRATOS



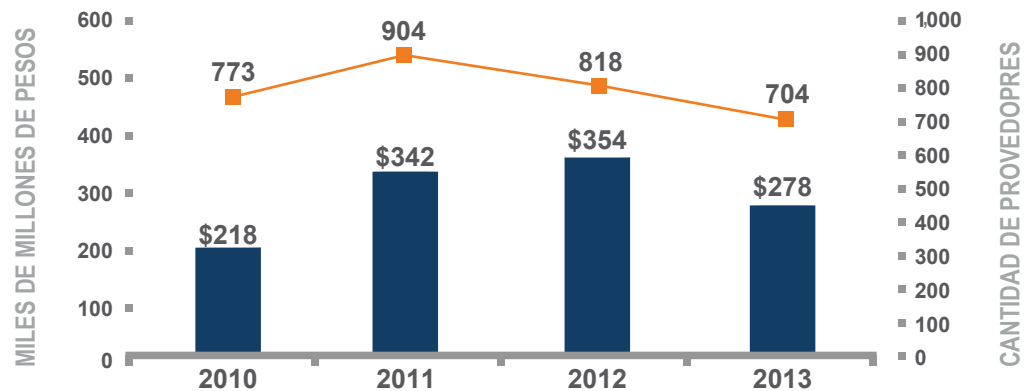
VALOR TOTAL EN CONTRATOS (En millones COP)



Es importante resaltar que de los contratos firmados, el 82%, se realizó por medio de pedidos directos que no superaron los 100 SMMLV individualmente, mientras que las mayores contrataciones en valor, correspondientes a los pedidos de menor y mayor cuantía, representaron el 12% de los contratos firmados.

La Empresa continúa con un gran nivel de contrataciones anuales y aún cuando en 2013 registró un menor volumen de compras que en 2012, se acumuló una muy buena cantidad de proveedores con los que se generaron relaciones comerciales.



EVOLUCIÓN DE LA CONTRATACIÓN

ISA identifica el porcentaje de compras que se realizan en pesos colombianos, esta cifra da cuenta de la contratación local con relación a las compras en moneda extranjera:

Item	Valor	Participación
Contratos COP	\$ 208,854,651,709	75%
Contratos en COP se hicieron en moneda extranjera	\$ 69,615,257,754	25%
Total en contratación en COP	\$ 278,469,909,463	100%

De acuerdo con la tabla anterior, el 25% de las compras reales de ISA en 2013 se realizó con proveedores en el extranjero, teniendo claro que se debieron materializar en el contrato a través de un representante legal o apoderado domiciliado en Colombia.

Para 2013 hubo un mejoramiento importante en la gestión con los proveedores, se gestó el plan de compras iniciativa de gran importancia para la Cadena de Abastecimiento. El primer ejercicio se publicó en la página web de ISA, sección proveedores. De acuerdo con el Plan de Compras 2013, se realizaron 666 contratos nuevos durante el año, relacionados con el gasto AOM, distribuidos en 442 contratos de servicios (66%), 185 contratos de bienes (28%) y 39 contratos combinados entre bienes y servicios (6%), por un valor total aproximado de \$45.000.000.000

El objetivo para el próximo año es que la planeación de las áreas se vea reflejada adecuadamente en el plan de compras 2014, tanto para ISA como para INTERCOLOMBIA.

GESTIÓN CON LOS ACCIONISTAS

Los accionistas e inversionistas son uno de los grupos de interés que tienen un relacionamiento con la Compañía en donde el mayor compromiso es generar valor y crecimiento. Es así que los nuevos objetivos de incrementar las utilidades del grupo al año 2020, trazarán las acciones y el esfuerzo de todo el talento humano en tal propósito.

Dividendos decretados 2013

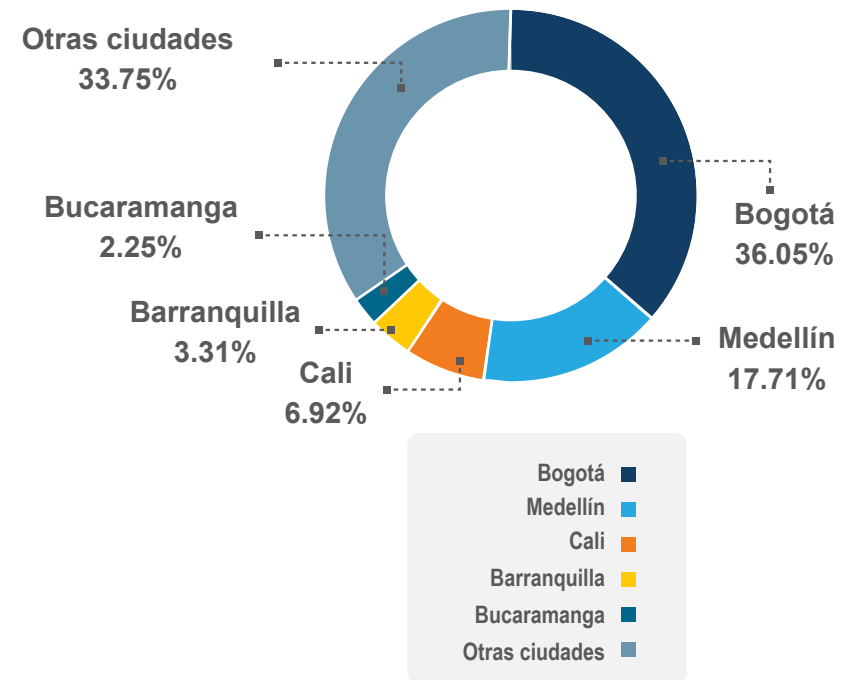
La Asamblea General de Accionistas celebrada el 22 de marzo de 2013 aprobó la proposición sobre la apropiación y distribución de utilidades del ejercicio 2012; la propuesta consistió en distribuir utilidades por \$208,243 millones para pagar un dividendo de \$188 por acción. El pago representa un incremento del 5.03% respecto del dividendo por acción de 2012 y corresponde al 92.4% de la utilidad líquida obtenida por la Compañía en el periodo.

Las acciones en circulación de ISA son acciones ordinarias, nominativas y desmaterializadas, y es así como al cierre del 2013 la Compañía contaba con 1'107.677.894 acciones en circulación, las cuales pertenecen a 40,56240,465 accionistas, quienes se encuentran localizados principalmente en las ciudades de Bogotá (36.0536.03%), Medellín (17.71%) y Cali (6.92%), tal como se observa en el siguiente gráfico.



Accionistas	N° De Acciones Diciembre 31-13	%
INVERSIONISTAS ESTATALES	682,078,108	61.58%
LA NACIÓN	569,472,561	51.41%
EEPPM	112,605,547	10.17%
EMPRESAS CON CAPITAL PÚBLICO Y PRIVADO	78,586,530	7.09%
ECOPETROL S.A.	58,925,480	5.32%
EMPRESA DE ENERGÍA DE BOGOTÁ	18,448,050	1.67%
EMPRESA DE ENERGÍA DEL PACÍFICO	1,213,000	0.11%
INVERSIONISTAS PRIVADOS	347,013,256	31.33%
Institucionales	208,761,035	18.85%
Personas Naturales	67,137,820	6.06%
Personas Jurídicas	13,804,266	1.25%
F.I. EXTRANJERO	56,392,985	5.09%
ISA ADR PROGRAM	917,150	0.08%
CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO EN CIRCULACIÓN	1,107,677,894	100.00%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA ACCIONISTAS A DICIEMBRE 31 DE 2013



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA ACCIONISTAS A DICIEMBRE 31 DE 2013

Ciudades	Accionistas	Porcentaje
Bogotá	14,623	36.05%
Medellín	7,185	17.71%
Cali	2,806	6.92%
Barranquilla	1,344	3.31%
Bucaramanga	913	2.25%
Otras ciudades	13,691	33.75%
TOTAL	40,562	100,00%



El 61.58% de las acciones de ISA pertenecen a los accionistas estatales, entre los cuales se destacan la Nación (51.41%) y Empresas Públicas de Medellín –EPM– (10.17%).

A las empresas con capital público y privado les corresponde el 7.09%, conformado por Ecopetrol (5.32%), la Empresa de Energía de Bogotá –EEB– (1.67%) y la Empresa de Energía del Pacífico (0.11%).

El 31.33% restante (flotante) pertenece a los accionistas e inversionistas privados, destacándose las siguientes clasificaciones por categorías: inversionistas institucionales (18.85%), personas naturales (6.06%), personas jurídicas (1.25%), inversionistas extranjeros (5.09%), y el Programa de ADR´s (0.08%).

De los 40.562 accionistas al cierre de 2013, el 96.76% (39.249) son personas naturales.

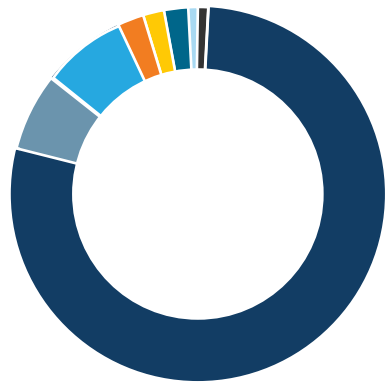
El monto de acciones de ISA negociadas en 2013 (75'056.894 acciones) disminuyó un 2.56% frente al monto negociado el año anterior (77'030.392 acciones).

Al cierre de 2013 los compradores netos de la acción fueron los Fondos de Inversión Extranjero, los Jurídicos, el Programa de ADR´s y las Aseguradoras mientras que de otra parte los vendedores netos fueron las categorías de las personas naturales y los Fondos en general, comportamiento reiterativo observado durante todo el año. Esta tendencia es similar a la presentada por el mercado de renta variable de acuerdo con información suministrada por la Bolsa de Valores de Colombia.

Gestión y atención a los accionistas

A través del centro de atención para accionistas de ISA, en 2013 se recibieron un total de 24.714 contactos los cuales se atendieron con un nivel de servicio promedio del 99%, cumpliendo con los indicadores pactados (90%).





- Llamadas a línea gratuita ISA
- Llamada de Salida Call Center
- Contactos al buzón de accionesisa@isa.com.co
- Actualización de datos
- Llamadas y visita Oficina Atención Medellín
- Carta / Fax recibidos de Accionistas
- Otros Contactos (Derechos de Petición, Boletines de actualización, Buzón telefónico)
- Otros Contactos Oficinas Regionales

2013

Informe de casos por Fuente Requerimientos Unidad de Gestión y Call Center entre 2013/01/01 y 2013/12/31

FUENTE	NRO. CASOS	%
Llamadas a línea gratuita ISA	20,115	81.39%
Llamada de Salida Call Center	1,999	8.09%
Contactos al buzón de accionesisa@isa.com.co	1,756	7.11%
Actualización de datos	328	1.33%
Llamadas y visita Oficina Atención Medellín	277	1.12%
Carta / Fax recibidos de Accionistas	201	0.81%
Otros Contactos (Derechos de Petición, Boletines de actualización, Buzón telefónico)	29	0.12%
Otros Contactos Oficinas Regionales	9	0.04%
TOTAL	24,714	100.00%

La línea gratuita de atención al accionista recibió el 81.39% de los requerimientos a través del Call Center (20,115 llamadas), los cuales fueron atendidos con un nivel de servicio promedio del 96%.

Nuestros accionistas efectuaron 1,756 solicitudes a través del buzón de accionesisa@isa.com.co, mientras que en las oficinas de atención personalizada en Medellín se atendieron 277 solicitudes.

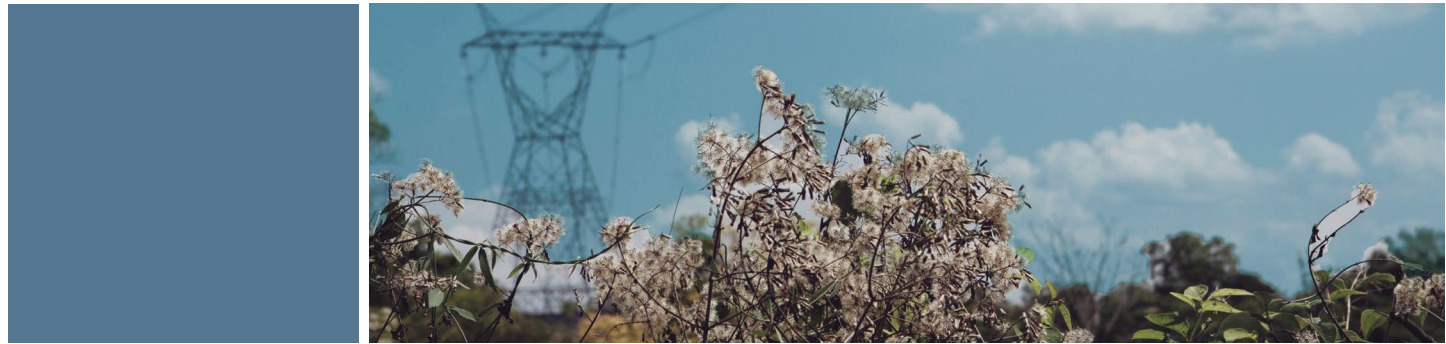
En general el servicio que ISA le ha brindado a sus accionistas se apoya en prestar la asesoría adecuada a través de los diferentes canales de consulta, se atendieron requerimientos clasificados en:

- Asamblea General Ordinaria de Accionistas y su transmisión vía Internet.
- Pago de dividendos a accionistas.
- Entrega oportuna de Certificados Tributarios.
- Soporte a consultas en línea en la página web para extractos mensuales de acciones y certificados.
- Disponibilidad de herramientas bursátiles de consulta en la página web.
- Asesoría y apoyo de accionistas en procesos especiales de traspasos de acciones (procesos jurídicos, sucesiones, donaciones, traspasos, herencias, entre otros).
- Apoyo a nuestros accionistas en los trámites que atienden los depositantes directos (firmas comisionistas de bolsa).

ISA recibió el reconocimiento de emisores “Reconocimiento IR” iniciativa para apreciar a los emisores que certifiquen el cumplimiento de mejores prácticas en temas como revelación de información al mercado a través de su página web y relación con inversionistas.

A través de Fiduciaria Bancolombia, ISA contrató los servicios de INVAMER S.A. (entidad encargada de realizar la encuesta de satisfacción a los accionistas) para evaluar la calidad de los servicios atendidos a través de la línea de atención al accionista, la calificación obtenida a través del Quality Service Audit S.A. ubica a ISA en el rango de empresas que están calificadas como “Excelentes”.

Gestión ambiental



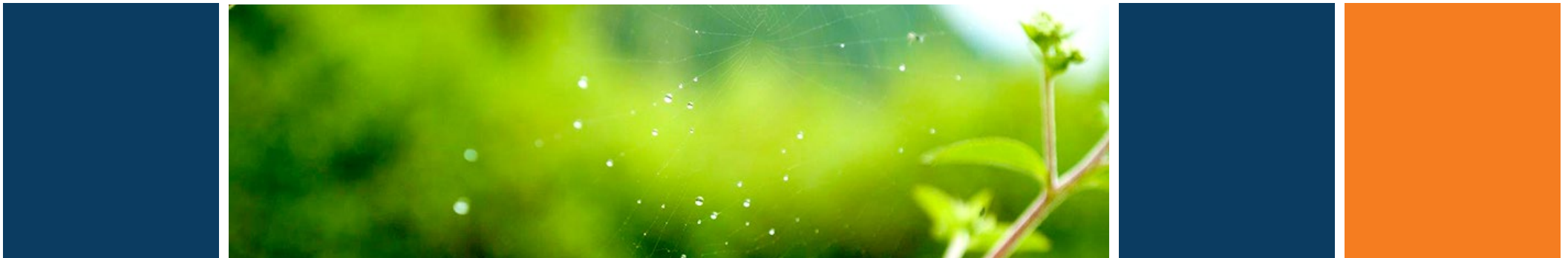
Desde su enfoque de sostenibilidad, ISA y sus empresas han declarado su compromiso de realizar sus actividades empresariales en un marco de desarrollo ambientalmente sostenible, ejerciendo su responsabilidad por los impactos que sus decisiones o actividades ocasionen a la sociedad y el medio ambiente dentro de su esfera de influencia.

Se destaca en 2013 la continuidad de ISA de gestionar su inventario de gases efecto invernadero y la contribución con la sociedad en afrontar las consecuencias del cambio climático y los retos de mitigación y adaptación mediante la gestión del territorio. Así como la compensación de la huella de carbono.

IMPACTOS AMBIENTALES

Para la sociedad y comunidades vecinas a los proyectos que adelanta la Organización, conocer su estado es un asunto de alta relevancia.

Las comunidades que directamente tienen impactos por la ejecución de los proyectos, tienen contacto con la Empresa y con los proveedores que realizan obras en campo. Existen herramientas contempladas en la licencia ambiental como los Programas de Información y Participación Comunitaria – PIPC–; Programas de Beneficio Comunitario –PBC– y acciones voluntarias de gestión social enmarcadas en la sostenibilidad empresarial, que buscan mitigar y compensar los impactos que genera la construcción de toda obra de infraestructura.



Nombre del indicador	Proyecto 2013	Observaciones
Oportunidad en el trámite de licencias ambientales y permisos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conexión Colombia-Panamá ▪ Variante Ipiales ▪ Cerromatoso ▪ Chivor ▪ Sogamoso 	<p>Se tramitaron de manera oportuna los requisitos exigidos por la ley, sufriendo algunos retrasos por la definición de la autoridad competente, la pertinencia del instrumento de control ambiental o la exigencia de requisitos especiales.</p> <p>Para el caso de Corponariño, se emitió el concepto técnico sobre el mangle, se establecieron obligaciones para el cruce del mangle por el municipio de Mosquera Nariño.</p>
Talleres de información y Participación Comunitaria –PIPC–	48 reuniones con comunidades 100%	Son talleres propios de los PIPC en los que se explica a la comunidad el proyecto y sus implicaciones para concertar las medias de gestión.
Proyectos de Beneficio Comunitario –PBC–	<p>Ampliación JAMONDINO 1/1 PBC en curso adquisición de los materiales para la construcción de la casa de la cultura de Cujacal del municipio de Pasto.</p> <p>TERMOCOL En ejecución 2/3 PBC, con aportes de materiales para la remodelación del puente peatonal sobre el río Bonda y para la vereda Palgana, aporte de materiales para alumbrado público en corredor a Neguanje. La remodelación de la casa comunal en el corregimiento de Bonda está en ejecución Entre CO-SOGA (Conexión subestación Sogamoso al Sistema de Transmisión Nacional-STN) y CO-CHIS (Conexión central Hidrosogamoso), se negociaron 36 PBC. En torno a los PBC de CO-CHIS y de CO-SOGA, se tienen todas las ideas de proyecto listas y se están analizando para su posible ejecución. Se hicieron reuniones con las comunidades en torno a este tema y algunos talleres de apoyo para la definición de las ideas.</p> <p>CANA Está en ejecución el Programa de Reasentamiento. Está en proceso de contratación la compensación forestal vía reforestación de 780ha; obligación exigida por la licencia ambiental de la Corporación Autónoma Regional del Cauca –CRC–.</p>	<p>Son proyectos que se desarrollan en conjunto con las comunidades y tienen como fin compensar molestias, impactos o expectativas que se generan por las obras.</p>

Nombre del indicador	Proyecto 2013	Observaciones
Número de quejas, solicitudes y reclamos tramitados durante el período	CO-SOGA $2/2 * 100 = 100\%$ Cumplimiento excelente. CO-CHIS $(6/7) * 100 = 85\%$ Cumplimiento excelente. CERROMATOSO $(1/1) * 100 = 100\%$ cumplimiento excelente.	Se presentaron peticiones en torno al programa de contratación de mano de obra. Se presentaron inquietudes y solicitudes de propietarios de predios y de proveedores de los contratistas por incumplimiento de pagos

Para administrar y mitigar los impactos que ISA puede generar en su operación más allá de los proyectos, el Sistema Integrado de Gestión, le permite identificar los más significativos.

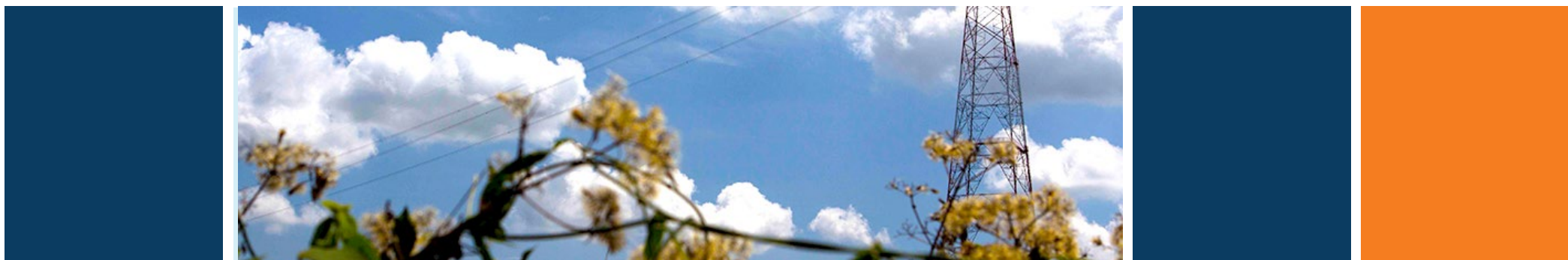
A partir de la Norma ISO 14001 la Empresa realiza su planeación ambiental, identificación de objetivos, metas y programas de mejoramiento por año; el establecimiento de eficientes medidas de manejo; el control permanente de las operaciones y, la identificación de desviaciones y mediciones con indicadores.

Resultados de indicadores y programas de la Norma ISO 14001:

Principales indicadores ambientales	Unidades de medida	2011	2012	2013
Consumo de energía*	KwH/mes	11.351.783	12.338.801	13.942.995.52
Residuos generados (peligrosos)	Kg	13.288	8.106.5	11.878
Residuos generados (no peligrosos)	Kg	28.571	44.815	130.368
Aceite contaminado con PCB gestionado	galones	0	0	12.325
Excedentes industriales manejados	Kg	632.735	1.661.639	423.738
Consumo de papel por empleado Sede Medellín	Kg	6	9.9	8,9
Consumo de agua	m ³ anual	96.642	95.836	10.444.664.00
Emisiones SF6	tn CO ₂ equivalente	1.564.99	1.705.67	2.056.56
Vertimiento de aceites y combustibles	# Cuasiaccidentes ambientales	0	3	3
Vegetación afectada	m ³ anual	0.25 m ³ /hectáreas	1.698.45 m ³	5655 m ³
	Individuo		5481 Individuos	11494* individuos**

(*)Este dato incluye las podas tanto de las líneas licenciadas como de las no licenciadas.

(**)Este indicador aumentó considerablemente en relación al año anterior, debido a que se intervinieron varias plantaciones forestales que fueron establecidas bajo las líneas.



PROTECCIÓN DE ECOSISTEMAS

La construcción de las líneas de transmisión implica un impacto ambiental debido a la remoción de la vegetación en las áreas de servidumbre, en un área aledaña entre 30 hasta 15 metros a lado y lado de la línea a 500 kV y entre 30 hasta 16 metros para las líneas a 230 kV, la Empresa realiza mantenimientos periódicos porque el área debe permanecer despejada durante la operación para evitar cualquier daño o salida de servicio de la línea.

Para prevenir el impacto durante la construcción se realiza la identificación de rutas priorizando aquellas de menor sensibilidad ambiental, esto se hace mediante la herramienta denominada Análisis de Restricciones Ambientales –ARA–, luego con la formulación del Estudio de Impacto Ambiental –EIA– y la obtención de la licencia se establecen medidas de gestión cuando es imposible evitar la remoción de la vegetación, para mitigar este impacto ISA desarrolla Programas de Compensación Forestal –PCF–.

Durante la etapa de operación, en algunas ocasiones es necesario realizar remoción de vegetación que no está incluida en la licencia ambiental, para este proceso es necesario solicitar permisos de aprovechamiento forestal.

Durante 2013 se obtuvieron los siguientes resultados con relación a los permisos de aprovechamiento forestal, volumen otorgado y levantamiento de veda.

Proyecto	Estado	Aprovechamiento forestal	Levantamiento de veda
		Permiso otorgado (resolución-fecha)	Permiso otorgado (resolución-fecha)
Ampliación S/E Cerromatoso	Estudio - Diseño	“Resolución 294 del 27 de diciembre de 2013	
Conexión de la central Hidroeléctrica Sogamoso al STN	Estudio - Diseño	Resolución 351 de 12/4/13. Art. 3 modifica Licencia Ambiental de ISAGEN y otorga permiso de aprovechamiento forestal para las coberturas vegetales	Resolución. 1428 de 21/10 /13 que otorga levantamiento temporal y parcial de la veda solicitado por ISAGEN para las especies epífitas vasculares y no vasculares.
Conexión Subestación Sogamoso al STN	Estudio - Diseño	Aprovechamiento forestal único. Resolución 737 del 24/7/13	Área: 213.25 ha. Volumen comercial máximo: 9.370,93 m3. Volumen total máximo para aprovechar: 15.592,48 m3
		Res. 1013 de 4/10/13	Área: 213.25 ha. Volumen comercial máximo: 9.370,93 m3. Volumen total máximo para aprovechar: 15.592,48 m3 Res. 1918 de Dic. 27 /13 de la Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos DBBSE. Levantamiento temporal y parcial de la veda de las especies de bromeliáceas, orquídeas, musgos y epífitas en el corredor de servidumbre
Subestación El Bosque a 220 KV y líneas asociadas	Construcción	Auto 3579. Oct.22/13	
Conexión Termoeléctrica Termocol al STN	Construcción	Res. 152 de 14/02/13 Cesión Licencia Ambiental con permisos asociados	
Red en operación LT La Mesa - Noroeste	Operación	Autorización No. 40 de 25 de julio de 2013	2.92 m ³
Red en operación LT Ancón Sur - Esmeralda	Operación	Resolución CA-1308-7997 de 22 de agosto	10.81m ³
Red en operación LT La Virginia - San Marcos	Operación	Resolución 0780-0781-114 de 9 de marzo de 2013	6.34m ³

De los Programas de Compensación Forestal –PCF– se destaca su proceso participativo e inclusivo de las comunidades, autoridades ambientales y ONG nacionales e internacionales para generar soluciones que protejan el entorno acorde a su propia fauna y flora.

Asunto	Importancia (impactos + -)	Gestión (recursos, objetivos, responsabilidades)
Estrategia de gestión de la biodiversidad actualizada	A partir del Manual de Compensación por pérdida de biodiversidad impuesto por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible para los proyectos que soliciten licenciamiento ambiental, desde enero 2013, se elaboró la Guía para aplicación de este manual para proyectos de transmisión de ISA en Colombia	Con la Guía se retomaron las experiencias que ISA tuvo en formulación y ejecución de proyectos de compensación forestal orientados a protección de la biodiversidad y se elaboró un portafolio de posibilidades que se alinean con el Manual y con la responsabilidad social empresarial de cogestionar con comunidades locales, ONGs y corporaciones autónomas regionales diferentes proyectos de conservación de biodiversidad
Comunicar a grupos de interés (impactos e inversiones)	<p>En reuniones con autoridades ambientales regionales y en reuniones veredales con comunidades, se ha presentado la gestión de conservación de ecosistemas y medidas de compensación aplicadas en las líneas de transmisión a 500 kV Bacatá – Primavera – Bolívar.</p> <p>En 2012-13 se realizó un convenio con The Nature Conservancy –TNC- para aplicar el modelo de compensación y ganancia neta de biodiversidad en etapas tempranas de proyectos de transmisión en un piloto del plan de expansión del Perú.</p>	<p>Los proyectos exitosos de conservación de biodiversidad que finalizaron y fueron recibidos por las CARs en 2013 son:</p> <p>Declaratoria del área regional protegida Los Rosales en Atlántico con los estudios elaborados por el convenio ISA-TNC- Corporación Autónoma Regional del Atlántico -CARA-.</p> <p>Compra de tierras para el área protegida de Lurisa en Atlántico.</p> <p>Declaratoria del área regional protegida El Ceibal en jurisdicción de CARDIQUE, con los estudios del convenio ISA- CARDIQUE.</p> <p>Plan de acción para conservación del bosque seco del caribe y del herbario del Jardín Botánico de Cartagena, con el anterior convenio.</p> <p>Adquisición de 3000 hectáreas para consolidar áreas estratégicas de conservación en CAR, CORANTIOQUIA, CORPONOR, CORPOCESAR y CRA.</p> <p>Planes de manejo para áreas estratégicas en Serranía Quinchas, Alto Carare, Ciénaga Cachimbero, Río Alicante, Río Guatapurí, Los Clavos (resguardo arhuaco SNSM), Rosales y El Ceibal.</p>

ISA como parte de su proceso de actualización estratégica durante 2013 adelantó iniciativas que permitieron identificar los aportes a la sostenibilidad desde las iniciativas de ahorros y eficiencias.

En el caso de las iniciativas OPEX, la optimización de la estrategia de mantenimiento de líneas evidencia el alto potencial de apalancamiento existente entre la búsqueda de eficiencias técnicas y económicas, y la disminución de la afectación y consumo de recursos naturales y generación de desperdicios.

Además de mejorar la eficiencia del ciclo de vida de los activos de líneas reduciendo el costo de mantenimiento sin afectar la calidad del servicio y preservando la integridad y seguridad de las personas, en esta iniciativa gracias a las medidas tomadas para el mejoramiento en la eficiencia en los procesos y la estrategia de Mantenimiento Centrado en Confiabilidad –MCC–, se logró bajar la frecuencia del mismo, con lo cual además de disminuir el valor del costo de mantenimiento en \$/Km de línea, se disminuyen significativamente los impactos ambientales asociados al desplazamiento de personas, uso de maquinaria y herramientas, consumo de energía y corte de vegetación, logrando de esta forma mayor eco-eficiencia en una de las actividades de mayor magnitud asociadas a la naturaleza del servicio.

Esta iniciativa ha avanzado en la identificación y análisis técnico/económico para la inspección del área de alta tecnología para el mantenimiento de líneas, la cual contempla la aplicación de inspecciones helicoportadas con cámaras de alta tecnología, vuelos en drones (vehículo aéreo no tripulado) con lo cual se podría reducir la necesidad de realizar inspecciones terrestres que implican el desplazamiento de personal con un consumo importante de recursos y generación de desperdicios.

CAMBIO CLIMÁTICO

Las emisiones son uno de los principales factores que contribuyen a la variabilidad climática. Consciente de esta situación, ISA ha avanzado en el alcance 1 y 2. Así mismo, cuenta con un programa especial de manejo del SF6 principal gas de efecto invernadero presente en los transformadores y esencial para el funcionamiento y prestación del servicio de Transporte de Energía.

Alcance	Proceso	2011		2012		2013	
		t CO2e	% Total	t CO2e	% Total	t CO2e	% Total
Scope 1	SF ₆	1.807.81	48.26%	1.660.07*	43.18%*	2.056.56	37.73%
	Refrigerante R-134A	-	0.00%	-	0.00%	-	0.00%
	Refrigerante R-410A	-	-	38.34	1.00%	-	0.00%
	Diesel SE	93.05	2.48%	93.05	2.42%	93.05	1.71%
Scope 2	Energía SE	648.97	17.33%	896.79	23.32%	1.841.47	33.78%
	Energía Sede	316.07	8.44%	396.72	10.32%	605.33	11.10%
Scope 3	Aéreo	598.37	15.97%	437.99	11.39%	502.11	9.21%
	Buses	135.65	3.62%	135.65	3.53%	135.65	2.49%
	Particular	70.17	1.87%	70.17	1.83%	116.12	2.13%
	Comisiones	50.18	1.34%	27.58	0.72%	71.22	1.31%
	Refrigerante R-22	15.27	0.41%	76.68	1.99%	17.08	0.31%
	Taxis	10.18	0.27%	11.82	0.31%	12.45	0.23%
Total Emisiones GEI		3.745.72	100%	3.844.86	100%	5.451.04	100%

(*) En el año 2012 hubo un error en la medición del SF₆. La tabla muestra el valor corregido.

En 2013, se logró gestionar la compensación de emisiones realizadas durante el año 2012. Es así que ISA recibió el Certificado de Carbono Neutral, mediante la compra de bonos a South Pole Carbon, líder mundial en compensación de carbono.

A través de la compensación de su huella de Carbono en el Negocio de Transporte de Energía, ISA asume un nuevo compromiso ambiental y social.

Los bonos adquiridos serán aplicados en el municipio chocono de Acandí, en el marco del proyecto REDD Plus del Corredor de Conservación Chocó - Darién, único en el país y uno de los 34 que existen en el mundo.

En total, ISA compensó 3.890 toneladas de CO₂eq de sus emisiones relacionadas con su operación durante el año, usando créditos de un proyecto de reducción de emisiones de carbono causadas por la Deforestación y la Degradación de los Bosques (REDD+, por sus siglas en inglés). Este proyecto, desarrollado por el Consejo Comunitario COCOMASUR y la empresa Anthroctect S.A., se enmarca en la región del Darién, reconocida como una de las más biodiversas del mundo debido a su estratégica ubicación geográfica y sus altos niveles de especies endémicas.



Estos objetivos se logran gracias a la obtención de los sellos de estándares internacionales como el Estándar Verificado de Carbono –VCS– que regula los mercados voluntarios de carbono, y Estándar del Clima, Comunidad y Biodiversidad –CCBS– que garantiza beneficios relevantes para la protección del clima, el desarrollo comunitario y la conservación de la biodiversidad.

Existe también en la gestión social del activo una contribución a la mitigación del cambio climático, se realizaron acciones en 26 municipios de 16 departamentos (Quindío, Atlántico, Santander, Valle, Bolívar, Norte de Santander, Tolima, Cauca, Caldas, Antioquia, Córdoba, Huila, Nariño, Magdalena, Sucre y Boyacá) en alianza con dos entidades.

Las principales iniciativas se concentraron en:

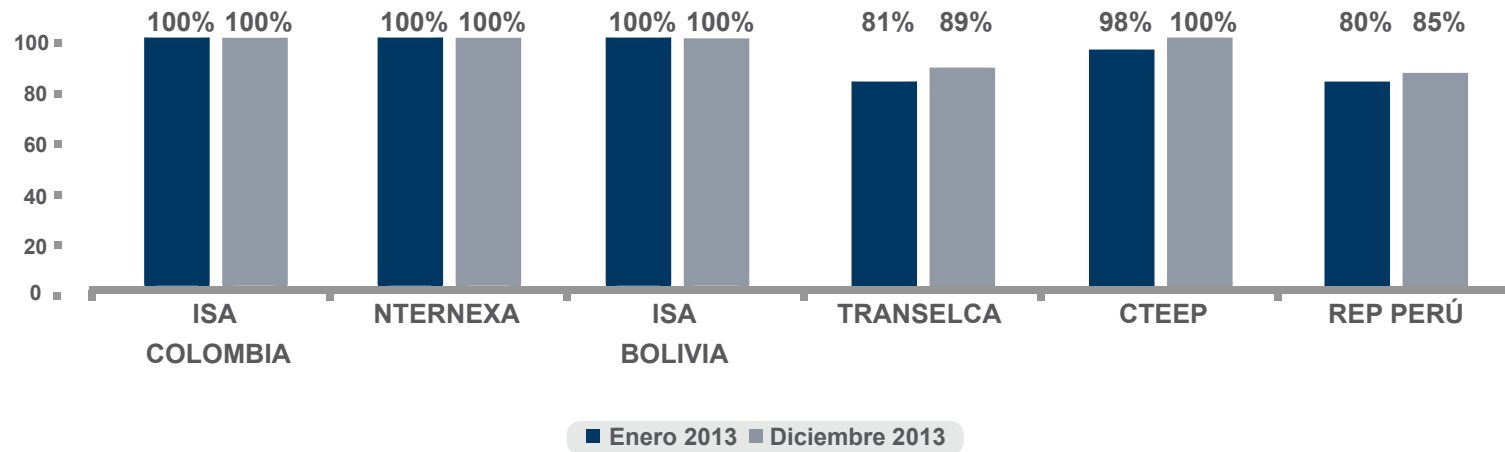
- Apoyo al Concurso Ventures, en alianza con la Corporación Ventures
- 1.219 ideas de negocio recibidas.
- 183 ideas calificadas para el Premio ISA de eficiencia energética y cambio climático.
- 2 emprendedores ganadores del Premio ISA recibieron en efectivo \$10.000.000 y \$15.000.000, en los municipios de Manizales y Barranquilla.

En alianza con la Fundación Rio Piedras y el apoyo de Vallenpaz, se realizó la capacitación a equipos técnicos en la aplicación de la metodología para el análisis de vulnerabilidad y análisis de riesgos asociados al cambio

climático con enfoque de manejo adaptativo de ecosistemas. Se logró llegar a los municipios de Caldon, Cajibío y Piendamó, beneficiando cerca de 166 personas.

A través de la combinación de conservación de bosques y actividades de desarrollo sostenible, este proyecto cuenta con beneficios adicionales a los climáticos como la ordenación del uso del suelo, protección de la biodiversidad y mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades de la región a través de la financiación de diferentes actividades educativas, culturales y socioeconómicas.

PORCENTAJES CUMPLIMIENTOS LINEAMIENTOS LEGALES AMBIENTALES



En 2013, ISA fue ratificado por el ICONTEC en la Norma ISO 14001 para el Servicio de Transporte de Energía.



Gestión con nuestros empleados



La Empresa tiene como objetivo gestionar el ciclo de vida del talento humano de acuerdo con la contribución requerida en el negocio y con el logro de los objetivos organizacionales, contando con personas idóneas y motivadas para actuar en el momento y lugar requerido, a costos competitivos.

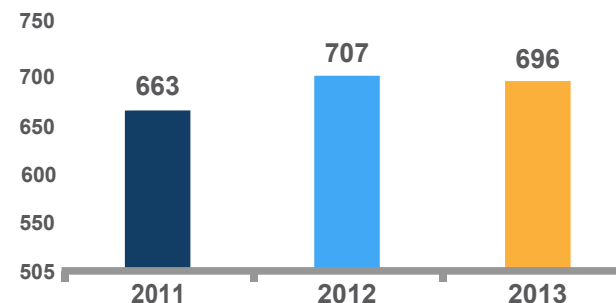
Los retos se concentran en habilitar el capital humano para la productividad y el crecimiento, teniendo en cuenta principalmente:

- Liderar la gestión y transferencia del conocimiento individual y colectivo de los negocios del grupo.
- Habilitar líderes que gestionan el desarrollo sostenible de los negocios y de los colaboradores.
- Promover una cultura de alto rendimiento basada en el respeto, el poder de lo simple y la orientación al servicio.
- Habilitar personas proactivas y coherentes que se destacan por su sentido humano, y por representar los valores en un ambiente multicultural de confianza, apertura e inclusión.
- Establecer mecanismos de participación que permitan censar y hacer seguimiento permanente a la satisfacción y compromisos de los trabajadores y de la Empresa.

Caracterización del talento humano en ISA

Finalizando el año 2013, la Empresa se integró con un equipo de 696 colaboradores, con un promedio de 41.9 años de edad y 15.1 años de servicio. Del total de personal, el 5% corresponde a trabajadores directivos y el restante 95% a trabajadores no directivos.

PLANTA PERSONAL

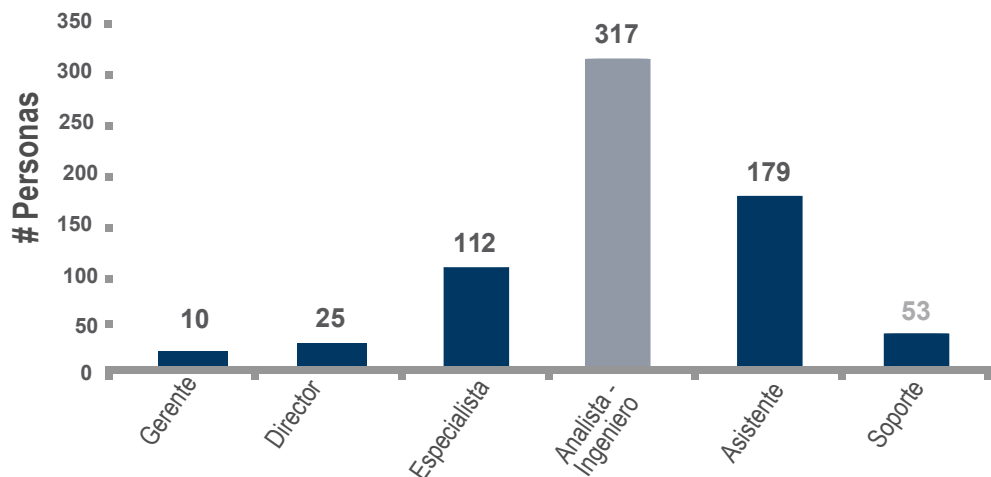


PLANTA PERSONAL	
2011	663
2012	707
2013	696

Del total del personal, 317 tienen cargo de analista, siendo ésta la posición organizacional más común en ISA, seguida por la de asistente. La distribución por cargo se completa así:



DISTRIBUCIÓN DE LOS COLABORADORES POR CARGO



DISTRIBUCIÓN DE LOS COLABORADORES POR CARGO 2013

Cargo	Número
Gerente	10
Subgerente	0
Director	25
Especialista	112
Analista - Ingeniero	317
Asistente	179
Soporte	53
TOTAL	696

La Empresa cuenta con dos regímenes de contratación: Ordinario Fijo y Salario Integral, el 80% de la planta pertenece al primer régimen y el restante 20% al integral.

Distribución de los colaboradores por régimen

DISTRIBUCIÓN DE LOS COLABORADORES 2013

Régimen	Tipo	Número de colaboradores	Distribución por género		%
			M	F	
Salario integral		140	89	51	20.1%
Salario Ordinario fijo	Pacto Colectivo	459	287	172	65.9%
	Convención Colectiva	97	94	3	13.9%
Total		696	470	226	100,0%

En cuanto al término de la relación laboral, el 100% de los trabajadores tienen contrato a término indefinido.

Distribución por género

De las 35 personas en cargos directivos, 10 son mujeres y 25 hombres:

HOMBRES		MUJERES	
Directivo	No Directivo	Directivo	No Directivo
4%	64%	1%	31%
	68%		32%



Índice de rotación

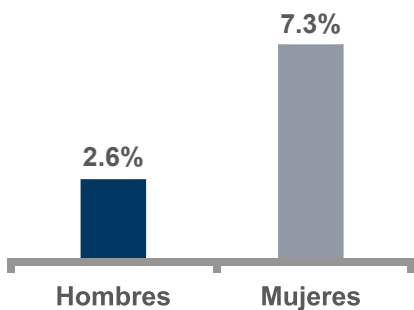
Durante el año ingresaron 24 personas, 63% al negocio y el resto a las áreas corporativas, y se retiraron 33 personas de las cuales 14 fueron por pensión.

El número de retiros sobre la planta promedio en el período fue de 4.68%, y de este porcentaje, el 2.70 % corresponde a retiros de no pensionados.

ÍNDICE DE ROTACIÓN

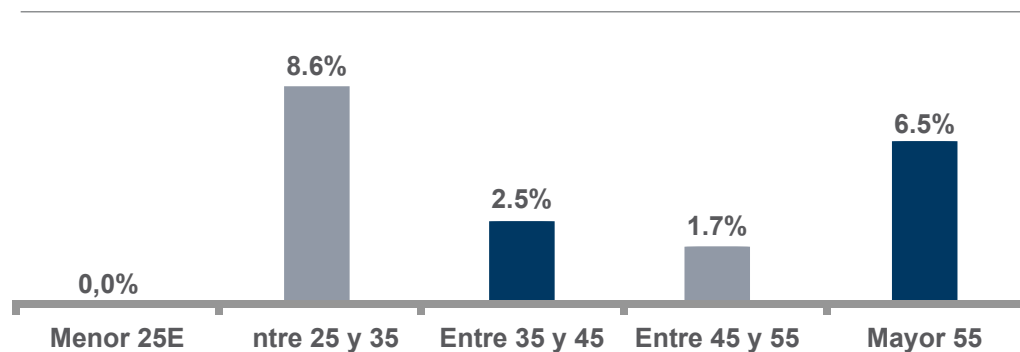
Año	Ingresos de personal	Retiros de personal	Rotación	Benchmark Empresas con ingresos de USD 300 a USD 700 millones (anual)
2011	71	37	8.38%	6.40%
2012	66	19	6.27%	6.40%
2013	24	33	4.04%	6.40%

ROTACIÓN DE PERSONAL POR GENERO 2013



Género	Rotación
Hombres	2.6%
Mujeres	7.3%

ROTACIÓN DE PERSONAL POR RANGO DE EDAD, AÑO 2013



Rango de Edad	Rotación
Menor 25	0,0%
Entre 25 y 35	8.6%
Entre 35 y 45	2.5%
Entre 45 y 55	1.7%
Mayor 55	6.5%



ATRACCIÓN Y RETENCIÓN DEL TALENTO HUMANO

ISA propende por mantener motivado al recurso humano. Para contribuir a su retención, desarrollo y promoción, reconoce el desempeño de los colaboradores y mantiene un alto nivel de competitividad y equidad en

la remuneración. Además de los ajustes colectivos, la Empresa hace incrementos de sueldos y salarios en forma individual teniendo en cuenta el ajuste al cargo y el desempeño del trabajador.

Durante 2013, se realizaron 44 movimientos salariales.

MOVIMIENTOS SALARIALES

Año	N°	N°	Promedio aumento salarial	Monto	Promedio aumento ingreso fijo anual del trabajador	Monto
	Trabajadores	Movimientos	(Miles)	(Millones)	(Miles)	(Millones)
2011	77	80	881,1	70,5	9.907,10	792,6
2012	50	51	912	46,5	9.867,00	493,3
2013	44	44	732,1	32,2	14924,6	656,7

Promociones y ascensos

De / Para	Total Movimientos
De Auxiliar a Asistente	1
De Asistente a Analista	3
De Profesional en Desarrollo a Analista	7
De Analista a Especialista	4
De Analista a Director	1
De Especialista a Director	1
En el mismo nivel de Cargo	0
Total General	17

Formación y desarrollo de los colaboradores

La contribución que los empleados desde su conocimiento realizan a los negocios y a la estrategia de la Empresa, es de gran valor y hace parte de los objetivos y retos del área de talento humano. Este aspecto es de especial interés para los trabajadores, según lo manifestado por ellos en los diferentes espacios de diálogo.

Durante 2013 la inversión en las distintas opciones educativas alcanzó los \$2.153 millones de pesos, para un total de 31.623 horas de capacitación, que equivalen a un promedio de 44 horas/hombre de formación.

El indicador de cobertura (acciones de aprendizaje per cápita – mínimo 8 horas al año por persona) acumulado fue del 87%.

El 64% de horas de capacitación, es decir, 20.315 estuvo concentrado en las áreas técnicas de la Organización.

En cuanto a la distribución de horas por género, el resultado fue el siguiente:

Género	Masculino	Femenino
Total Población	245	484
Total horas de formación	8475.75	23148
Promedio de horas por trabajador	34.59	47.83

La distribución de horas de formación se destaca que el grupo de analistas y asistentes tuvieron el mayor porcentaje de horas de capacitación durante el año.

Categoría	Horas	%
N2= Gerente	285	1%
N6= Asistente	369	1%
N6= Soporte	1.575	5%
N3= Director	2.153	7%
N4= Especialista	4.710	15%
N7= Asistente	6.865	22%
N5= Analista	15.667	50%
Total	31.624	

Durante 2013 la empresa enfocó la formación en tres líneas de aprendizaje: Técnica, Directiva y Gestión, con programas impartidos con recurso interno, otros con proveedores nacionales y otros internacionales.

Línea técnica

Acciones enfocadas al saber medular, en las competencias técnicas del negocio, en herramientas, sistemas y metodologías requeridas.

Programa	Propósito del programa	Acciones 2013	Observaciones
Habilitación y Certificación	<p>Alistar y cualificar el personal de mantenimiento y operación del negocio de transporte de energía, para alcanzar un desempeño superior y la excelencia técnica.</p> <p>Fortalecer el desarrollo de conocimiento, habilidades y aptitudes de los trabajadores que están en cargos críticos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 140 personas habilitadas como jefes de trabajo y 15 en proceso de habilitación. ▪ 14 personas habilitadas en Trabajos con Tensión. ▪ 122 personas certificadas en nivel avanzado para trabajo seguro en alturas y 62 personas en nivel administrativo, quienes pueden dar instrucciones desde piso. ▪ Se dictaron 704 horas en un programa de Sistema Scada Monarch, orientado al equipo de trabajo del CSM. 	<p>Los programas se diseñan con criterios de rigurosidad y excelencia en el servicio y se ejecutan para responder al reto del negocio consistente en operar y mantener la red de energía eléctrica con altos niveles de disponibilidad, confiabilidad y calidad.</p> <p>La certificación de trabajo en alturas es un programa que está enfocado para que los participantes estén en capacidad de identificar los componentes fundamentales del Reglamento Técnico de Trabajo en Alturas, sus responsabilidades frente al mismo y la prevención de riesgos laborales que se deriven del trabajo en alturas.</p>
Pasantías	Son una acción de aprendizaje para desarrollar, socializar, difundir, transferir conocimiento y adoptar mejores prácticas en temas de importancia estratégica para el grupo empresarial, para así potenciar la curva de aprendizaje organizacional.	ISA recibió a 16 pasantes: 3 de REP 3 de CTEEP 5 de ISA Bolivia 5 de PDI	<p>Las pasantías se centraron en las siguientes temáticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mantenimiento de la red ▪ Líneas de transmisión y subestaciones ▪ Cambio de protecciones y transformadores de corriente ▪ Equipos inductivos para el cambio de unidades ▪ Procesos de ingeniería ▪ Centro de control ▪ Actualización estratégica de ISA.
Semillero de profesionales	Orientado a identificar, atraer y desarrollar tempranamente talento técnico, con el fin de contar con las personas calificadas e idóneas para el cubrimiento de vacantes futuras para el mantenimiento y operación del Sistema Interconectado Nacional y para el Negocio Proyectos de Infraestructura.	Un grupo de 6 ingenieros finalizaron su ciclo de entrenamiento en el 2013 y fueron promovidos a otros cargos en las Gerencias de Transporte de Energía y Proyectos de Infraestructura.	Los participantes fortalecieron sus competencias técnicas y humanas y adquirieron una visión más integral de los negocios.
Entrenamientos técnicos	Capacitaciones específicas sobre procesos, responsabilidades y tareas a seguir.	Cursos que se dictaron: transformadores de equipos inductivos, software de PSCAD, planeación y programación, interruptores y seccionadores, equipos de proyecto Termocol, sistemas eléctricos de potencia y termografía.	Estos programas representaron 1,248 horas de capacitación.

Línea directiva

Acciones de aprendizaje enfocadas en el saber gerencial, en la contribución a través de otros, el desarrollo de personas, desarrollo de la visión estratégica y la orientación a resultados. En el contexto de esta línea se desarrollaron programas para directivos y para las personas con rol integrador:

Programa	Propósito	Acciones 2013
Programa contribuyendo a través de otros	Como contribución al fortalecimiento de Rol de Liderazgo Diferenciador en ISA, el programa brindó herramientas a los directivos que les permitiera seguir trabajando en los desafíos de desarrollar su gente, ampliar su perspectiva y orientar al logro de los resultados.	<p>Se realizaron cinco sesiones colectivas en las que se abordaron temas de Liderazgo a través de la influencia, visión de largo plazo y temas propios de gestión humana que el directivo lidera y moviliza en sus áreas.</p> <p>Se ofreció acompañamiento a los directivos y sus equipos para fomentar la transferencia de los aprendizajes dados en el espacio colectivos y en total se realizaron 21 sesiones de acompañamientos a 19 direcciones de la Empresa.</p>



Línea de gestión

Corresponde a las acciones educativas enfocadas en el saber organizacional, es decir, conocimientos requeridos por todos los trabajadores de ISA para viabilizar su labor, lo cual se trabaja a través de temáticas transversales; los destacados en el año 2013 fueron:

Programa	Acciones 2013	Observaciones
Patrocinio de estudios superiores	ISA patrocinó a tres trabajadores en los siguientes programas de estudios superiores con universidades del exterior: Maestría en Planeación Corporativa, Maestría en Gestión de la Innovación Empresarial y Master in Corporate Finance.	El patrocinio de estos estudios representan una inversión de \$197.075.119
Multiplicadores del Saber	Se realizó un evento de reconocimiento a 242 facilitadores formales y no formales, donde se les destacó el compromiso, la disciplina y el interés que han demostrado para compartir su conocimiento. Como soporte para la transferencia del conocimiento y buscando mantener y preservar el conocimiento, se dio continuidad a la red de multiplicadores de saber de ISA.	Los multiplicadores del saber formales son personas que facilitan espacios de aprendizaje en los programas internos de la empresa, dedican tiempo a estructurar y enseñar sus conocimientos y comparten sus conocimientos con paciencia, dedicación y esfuerzo. Los multiplicadores del saber no formales ayudan a sus compañeros y comparten sus conocimientos en el día a día, y en diferentes espacios y fueron personas postuladas por los mismos trabajadores de la Empresa.
Administradores de contratos	Este programa tuvo continuidad durante 2013 y contó con la participación de 211 administradores técnicos y administrativos de contratos.	Su objetivo fue formar y entrenar a quienes tienen este rol en la Compañía frente a las nuevas definiciones del proceso y sus responsabilidades. En ellos se invirtieron 738 horas.
Patrocinio eventos externos	Un total de 57 personas asistieron en el año a congresos, diplomados y jornadas a nivel nacional con un total de 1.856 horas invertidas.	Estos programas se enfocan a la actualización de conocimientos y al fortalecimiento de habilidades que preparan a las personas para un mejor desempeño en sus cargos.
Talleres en temas de desarrollo personal	23 programas de habilidades blandas, para un total de 5.273 horas.	Las temáticas desarrolladas fueron: adaptabilidad y flexibilidad al cambio, cohesión de equipo, equipos de alto desempeño, habilidades comunicacionales, inteligencia relacional, liderazgo, negociación y servicio.
Programa de idiomas	Patrocinio de 15 directivos que recibieron clases de manera personalizada. La Empresa brinda un auxilio a todos sus trabajadores para que refuercen sus estudios de idiomas.	Es un programa diseñado para las personas que requieran habilidades comunicativas en idiomas inglés o portugués, en razón del cargo desempeñado.

PROTEGER LA SALUD Y SEGURIDAD DE LOS COLABORADORES

Uno de los principales intereses de ISA es mantener la salud de manera integral en sus trabajadores y su grupo familiar. Para ello, tiene estructurado un equipo de Salud Integral, el cual tiene asignado un presupuesto anual para la ejecución de programas de promoción de la salud, prevención de la enfermedad y de accidentes, tanto laboral como de origen común.

Riesgos en Salud y seguridad

ISA cuenta con un panorama de riesgos para sus colaboradores y contratistas. Para administrar estos riesgos posee una matriz de peligros, valoración de riesgos, determinación de controles para el mantenimiento líneas, mantenimiento del Sistema de Protecciones en Alta tensión -SPAT-, mantenimiento de subestaciones y trabajos con tensión.

Los riesgos se identifican desde el proceso y desde las actividades que realiza el trabajador o contratista. También se identifica desde su ubicación o área, clasificación, descripción, la fuente y la consecuencia del mismo.

Los peligros para los trabajadores y contratistas se clasifican en: biológico, de transporte, eléctrico, ergonómicos, físico, fisicoquímico, locativo, mecánico, psicolaboral, químico, sociopolítico. Para cada uno de ellos existen medidas de administración.

Actividades de bienestar, salud y seguridad en el trabajo

Con el propósito de mejorar la gestión del riesgo ocupacional y mantener a los colaboradores en condiciones de salud adecuadas, la Empresa realizó las siguientes inversiones:

Valor	Concepto
\$10,629,828,521	Para los planes complementarios de salud y auxilios para gastos de salud que son extensivos a la familia del trabajador activo y pensionado.
\$175,973,689	Para actividades realizadas en marco del subprograma de Medicina del Trabajo, que incluyen evaluaciones médicas, y actividades de promoción y prevención de la salud.
\$288,587,426	Para la dotación de elementos de protección personal y dotación de puestos de trabajo.

- Diagnóstico de condiciones de trabajo, bajo la metodología de matriz de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles.
- Implementación de Sistemas de Vigilancia Epidemiológica para el riesgo osteomuscular y cardiovascular que cubren la totalidad de la población trabajadora.
- Subprograma de Medicina del Trabajo donde se hacen las evaluaciones médicas de ingreso, periódicas (relacionadas con los Sistemas de Vigilancia Epidemiológica) y de retiro.
- Programas de gestión para sus principales riesgos ocupacionales tales como: eléctrico, alturas y riesgos sociopolíticos. Además de acciones de prevención para las tareas críticas y de alto riesgo.

- Plan de Emergencias.
- Semana de la salud ocupacional.
- Promoción de la salud y prevención de la enfermedad, a través de hábitos de vida saludable, que incluye entre otros, el centro de acondicionamiento físico en la sede principal, al cual también tiene acceso el grupo familiar de los trabajadores.

En 2013, fue ratificada por el ICONTEC, la certificación del sistema de gestión en salud y seguridad, bajo los requerimientos de la Norma OHSAS 18001:2007, para el Servicio de Transporte de Energía incluidos la operación, el mantenimiento y la conexión al Sistema de Transmisión Nacional desarrollado por personal de ISA en sus instalaciones.

Comité Paritario de Salud Ocupacional -COPASO-

El COPASO es el principal mecanismo de participación de la Organización en los temas relacionados con la salud y la seguridad en el trabajo. Tiene como propósito promover y vigilar el cumplimiento de las normas y reglamentos que la Compañía tiene estipulados en materia de salud ocupacional. Participan en las inspecciones de seguridad y en las investigaciones de los accidentes de trabajo.

Estos comités están conformados por representantes tanto de la Empresa como de los colaboradores. En la actualidad, 27 personas integran dichos comités, lo cual representa el 4% de los trabajadores.

Accidentalidad y Ausentismo Laboral

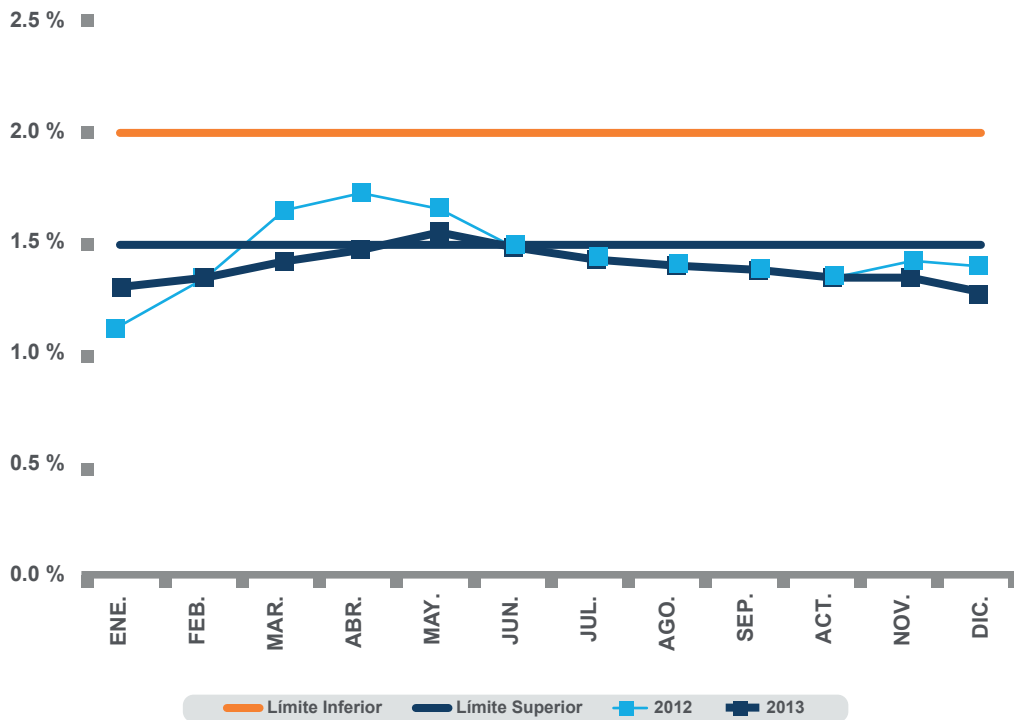
En el período se registraron 2,484 días de ausencias por enfermedad general y accidentes de trabajo. 466 días de ausencia por enfermedad general, con un indicador del 1,25%, mostrando una disminución con respecto a 2012, donde se tuvo un índice de ausentismo de 1,38%, generado por 2,529 días de incapacidad.



(*) INTEGRANTES -COPASO-:

De izquierda a derecha: Jorge Ricardo Rodríguez G., Jesús Alberto Saldarriaga A., Isabel Cristina Pelaez O., Marco Fidel Navas A., Lina María Jaramillo E., Jorge Eduardo Carbonell G., Brocardo Montoya B.

INDICE DE AUSENTISMO 2012 - 2013 (SON LICENCIAS DE MATERNIDAD Y PATERNIDAD)

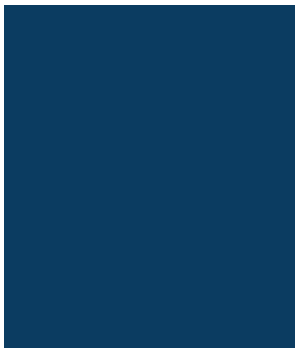
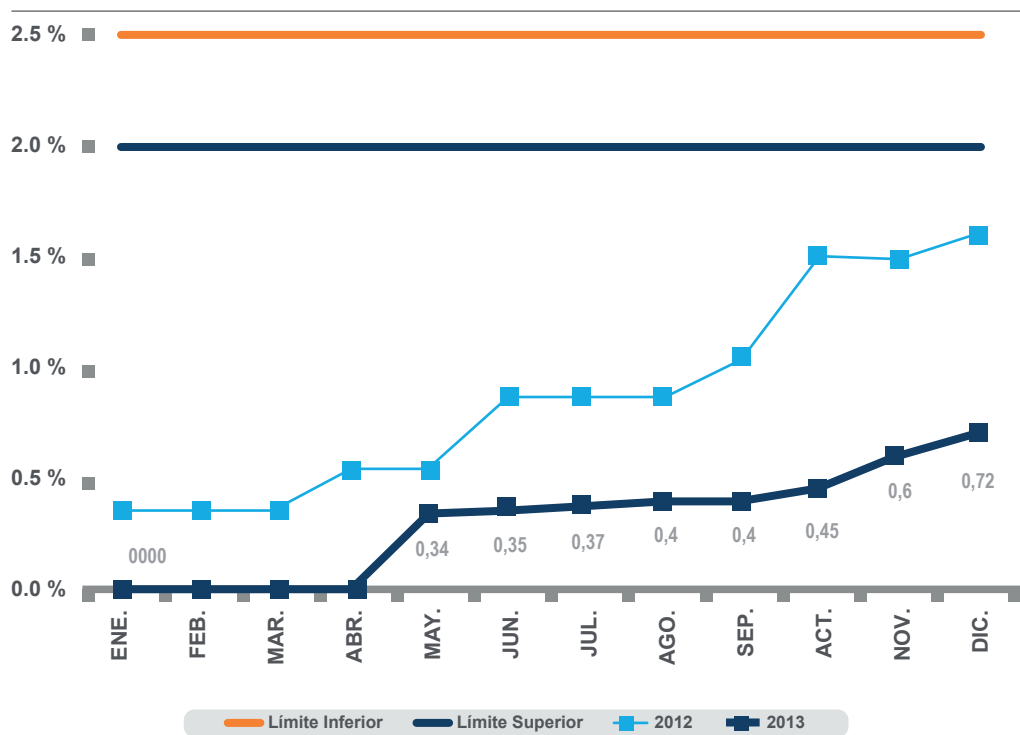


Accidentalidad Laboral

Trabajadores en ISA	Empresas Contratistas
<p>El indicador de frecuencia de accidentalidad de trabajadores de ISA cerró en 0,72 (Meta: 2,5-2). Lo anterior asociado a cinco accidentes de trabajo incapacitantes, once de trabajo no incapacitantes y tres de trabajo deportivo. Con respecto a 2012, se registró una disminución de la accidentalidad laboral, donde se tenía un indicador de 1.59, generado por nueve accidentes de trabajo incapacitantes, nueve accidentes de trabajo no incapacitantes y tres accidentes deportivos.</p>	<p>El indicador de frecuencia de accidentalidad de trabajadores contratistas cerró 6,21, por la ocurrencia de 52 accidentes que generaron 240 días de incapacidad.</p> <p>En la Gerencia de Proyectos de Infraestructura, se presentó un accidente de trabajo mortal, por atrapamiento en una excavación, durante la ampliación de una subestación, generando 6.000 días cargados</p>



INDICADOR DE FRECUENCIA DE ACCIDENTALIDAD 2012



GARANTIZAR EL BIENESTAR DE LOS COLABORADORES Y SU FAMILIA

ISA cuenta con acciones que propenden por el equilibrio entre la vida laboral y familiar. Se buscan actividades dirigidas al disfrute, la cultura y la recreación de los colaboradores que se hace extensivo a sus familias. Es así como durante el año se realizaron diferentes presentaciones artísticas y musicales y se organizaron visitas a instituciones de arte y cultura como el Museo de Antioquia y el Planetario.

Celebraciones especiales, como reconocimiento a secretarías, padres, madres, empleados y familias.

Cursos y talleres, extendidos al grupo familiar, orientados al aprendizaje de los deportes, manualidades y temas de interés familiar.

Se propiciaron actividades para el desarrollo del deporte y la actividad física orientada por profesionales. Durante el año, 82 trabajadores representaron a la Empresa en fútbol, baloncesto, voleibol, bolos, atletismo, entre otras disciplinas deportivas.

Adicionalmente se entregaron auxilios para los trabajadores y sus familias, para cubrir gastos de salud, de educación, auxilios por nacimientos, fallecimientos y matrimonios y se otorgaron préstamos de calamidad, para apoyar a los trabajadores en situaciones difíciles.

Durante 2013 se desarrollaron 36 actividades formativas para los trabajadores y sus familias, un total de 333 familiares participaron en estos programas formativos. Se invirtieron \$997,873,383 para actividades de recreación, deporte y cultura



MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN

Las relaciones colectivas de trabajo son para ISA uno de los aspectos clave para hacer de la Empresa un lugar donde se respeten los derechos, se promueva la participación, se cumplan los acuerdos y se busquen caminos de construcción de nuevas realidades. En este aparte se encuentra la información con relación a la participación sindical y colectiva, los resultados de clima organizacional y la gestión del desempeño, debido a que son espacios de diálogo abierto con la administración y jefes directos con quienes el trabajador puede manifestar comentarios, dudas o malestares al interior de la Organización.

Libertad de asociación

En ISA se cuenta con trabajadores beneficiarios de una Convención Colectiva de Trabajo y otros de un Pacto Colectivo de Trabajo, se conceden permisos y se emprenden negociaciones colectivas. Ambos contratos colectivos de trabajo, Convención y Pacto, se negocian autónoma e independientemente, de acuerdo con las formalidades establecidas en la ley.

- Participación de los trabajadores en el Pacto Colectivo
2013 fue un año en el cual se dio continuidad al proceso de diálogo y acercamiento periódico con los representantes del Pacto Colectivo, afianzando las relaciones Empresa-Trabajadores en espacios formales e informales de conversación. Fue un año en el que los trabajadores vieron materializado el cumplimiento de cada una de las cláusulas del contrato colectivo vigente.

- Participación de los trabajadores en las organizaciones sindicales

De la totalidad de trabajadores de ISA, 97 están afiliados al SINDICATO NACIONAL DE TRABAJADORES DE INTERCONEXIÓN ELÉCTRICA S.A. -SINTRAIISA-, Sindicato de Empresa.

Durante el período de la Memoria, continuaron las sesiones de diálogo y acercamiento con los representantes de los sindicatos, cuyo objetivo principal fue poner en común los intereses de ambas partes alrededor de una eventual negociación de la Convención Colectiva de Trabajo para celebrarse entre ISA y SINTRAIISA.

La Empresa se reunió a lo largo de 2013 con los representantes del Pacto y del Sindicato para tratar temas asociados a las relaciones colectivas de trabajo, así:

- Se realizaron dos reuniones Empresa-Sindicato con el propósito de explicar la situación financiera, las proyecciones técnicas, la política social y laboral y los avances en la estrategia ISA 2020.
- Con los representantes del Pacto y del Sindicato se trabajaron de forma específica aspectos relacionados con la sustitución patronal.
- Con todos los trabajadores de la Empresa se realizaron reuniones en el marco de la agenda de cambio planeada con motivo de la estrategia ISA 2020.



Contra ISA, en 2013, no se instauraron demandas o tutelas de parte de ningún trabajador sindicalizado que hubiera alegado haber sido despedido, trasladado o desmejorado en sus condiciones de trabajo, teniendo fuero sindical y sin haber previamente solicitado la autorización del juez.

Sin embargo, se presentaron dos procesos en la relación Empresa-Sindicato que es importante considerar:

Tutela de SINTRAISA Vs. ISA	<p>El 5 de febrero de 2013, se le notificó a ISA la admisión de una tutela que SINTRAISA instauró contra ella, por una supuesta vulneración al derecho a la igualdad y al derecho de asociación sindical, mediante la cual se pretendía que se ordenara reajustar y aumentar, los salarios básicos y prestaciones legales y extralegales de los trabajadores sindicalizados afiliados a SINTRAISA, a partir del 1 de enero de 2012 con el 4.73% y a partir del 1 de enero de 2013 con el 4.33%, en cumplimiento del principio de igualdad con relación a los trabajadores adscritos al Pacto Colectivo. La tutela fue contestada por ISA y en primera instancia el Juzgado Administrativo, el 13 de febrero de 2013 resolvió denegar la tutela. SINTRAISA impugnó la decisión y el Tribunal Administrativo de Medellín, el 20 de marzo de 2013 confirmó la decisión inicial porque existían otros medios de defensa como la vía judicial o la vía de la negociación, y además no se demostró un perjuicio irremediable que ameritara tutelar de manera transitoria o temporal. Este proceso no fue seleccionado por la Corte Constitucional para su revisión y quedó en firme. No obstante lo anterior, SINTRAISA le solicitó al Gerente General verbalmente el reajuste salarial que se les había ofrecido el 16 de noviembre de 2012 y se accedió a ello</p>
Tutela de SINTRAE Vs. ISA	<ol style="list-style-type: none"> 1. SINTRAE, el 27 de mayo de 2010, presentó a ISA pliego de peticiones, pretendiendo iniciar un conflicto colectivo, no obstante que se encontraba vigente la Convención Colectiva con SINTRAISA hasta el 31 de marzo de 2011 y que todos los trabajadores de ISA que se encontraban afiliados a SINTRAE, también lo estaban a SINTRAISA y en consecuencia eran beneficiarios de dicha Convención. 2. El 19 de julio de 2010, el Ministerio de la Protección Social conceptuó que ISA no estaba obligada a negociar el pliego presentado por SINTRAE. Dicho concepto se compartió con SINTRAE el 19 de agosto de 2010, no obstante lo anterior ellos consideraron que ISA si debía sentarse a negociar. SINTRAE presentó querellas ante el Ministerio del Trabajo, por lo que consideró una negativa injustificada de ISA a negociar el pliego de peticiones. La primera de las querellas fue archivada a petición de SINTRAE y la segunda fue resuelta a favor de ISA, es decir, se resolvió que ISA estaba actuando ajustada a derecho. 3. El 26 de marzo de 2013, el Tribunal Superior de Medellín, le notificó a ISA el auto admisorio de la tutela instaurada por SINTRAE contra ISA y el Ministerio del Trabajo Dirección Territorial de Antioquia. Tutela que fue contestada por ISA. El 17 de abril de 2013, se le notifica a ISA que el Tribunal había resuelto tutelar los derechos fundamentales de asociación y negociación a SINTRAE y como consecuencia de ello se ordenó a ISA para que en el término de cuarenta y ocho (48) horas recibiera a los negociadores de SINTRAE e iniciara la etapa de arreglo directo. En esa misma fecha ISA impugnó la decisión, la que fue concedida ante la Corte Suprema de Justicia. En cumplimiento de la acción de tutela se dio inicio a la etapa de arreglo directo el 18 de abril de 2013 la que culminó el 7 de mayo de 2013. La Corte Suprema de Justicia, resolvió la impugnación y confirmó la sentencia de primera instancia. La Corte Constitucional no seleccionó proceso para revisión. 4. El Ministerio del Trabajo, mediante Resolución 3440 del 24 de septiembre de 2013, ordenó la constitución de un Tribunal de Arbitramento Obligatorio para que estudiara y decidiera el conflicto colectivo existente entre ISA y SINTRAE. ISA interpuso recurso de reposición y en subsidio el de apelación contra dicho acto administrativo. ISA, el 19 de febrero de 2014, recibió la comunicación con radicado ISA 201488000936-3, que remite copia de la Resolución 450 del 5 de febrero de 2014, por medio de la cual se resuelve el recurso de reposición, en el que se define no reponer y conceder el recurso de apelación

Clima Organizacional

La encuesta de clima, es el mecanismo de participación por excelencia. En ésta el trabajador puede manifestar su percepción sobre diversos aspectos del trabajo y del ambiente que lo rodea, se pregunta por igual a todas las personas de la Organización independientemente de su cargo, rol o ubicación geográfica. Es además una manera de censar permanentemente tanto la satisfacción como el grado de compromiso que los colaboradores manifiestan. ISA y sus empresas continúan haciendo anualmente una medición y plan de mejoramiento del Clima Organizacional.

En 2013 el 93% de los trabajadores de ISA y el 89% de los trabajadores de todas las empresas participaron contestando la encuesta. Para interpretar los resultados se tiene la siguiente escala

Concepto del Valor Obtenido	Valor Obtenido
Clara fortaleza	Mayor a 75%
Moderada fortaleza	Mayor a 50% y menor a 75%
Oportunidad de mejora	Mayor a 20% y menor a 50%
Alerta	Menor a 20%

El resultado general de clima para ISA obtenido en 2013 se mantiene en Moderada Fortaleza, si bien se pasó de 75% (2012) a 72% (2013), esto se debió a cambios internos que le significaron una reestructuración de la Compañía, acción que fue acompañada durante el segundo semestre por el equipo de Transformación Cultural, en el cual se preparó a todos los empleados de la Empresa en razón del cambio que surgiría en la Compañía para enero de 2014.

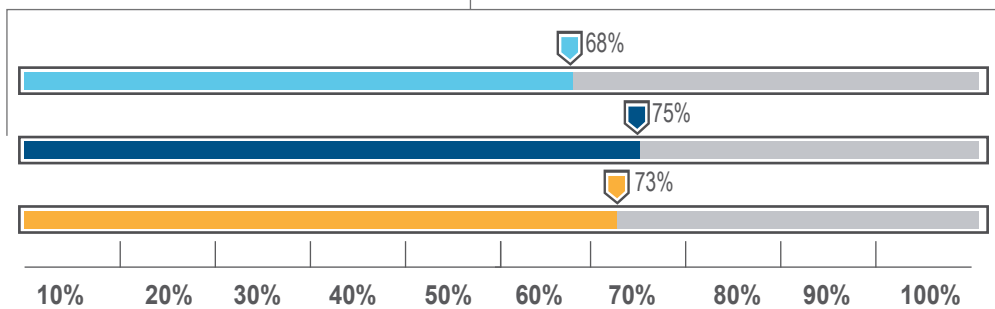
Sin embargo, se dio continuidad a los planes de acción específicos que se realizaron en las diferentes áreas, los cuales permitieron identificar y atender aspectos que afectaban el Clima Organizacional.

Según la percepción de los empleados las dimensiones del clima que presentaron disminución fueron: compromiso, que sigue siendo una clara fortaleza y la efectividad de la Empresa y la efectividad individual, marcadas como moderas fortalezas.

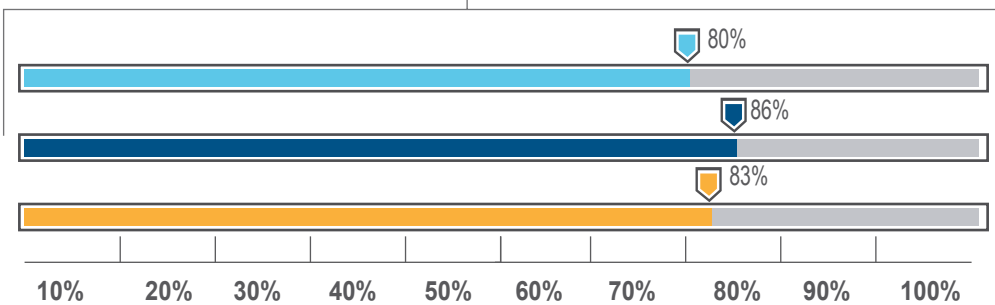
EVALUACIÓN PERCEPCIÓN DE FAVORABILIDAD DE LAS VARIABLES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL 2010, 2011, 2012 -PORCENTAJE FAVORABILIDAD-

■ 2011 ■ 2012 ■ 2012

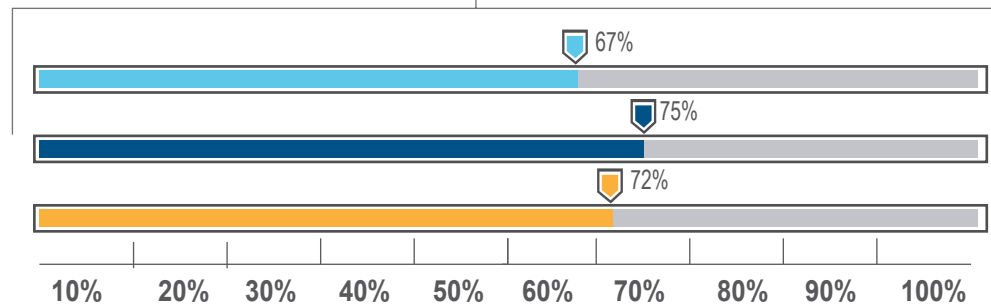
Promedio General



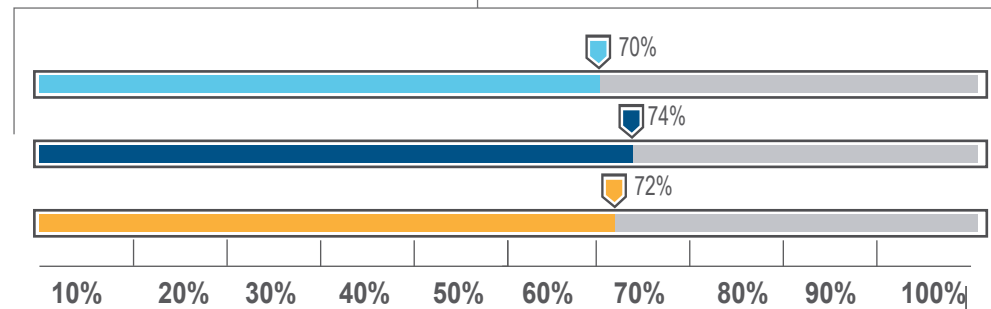
Compromiso



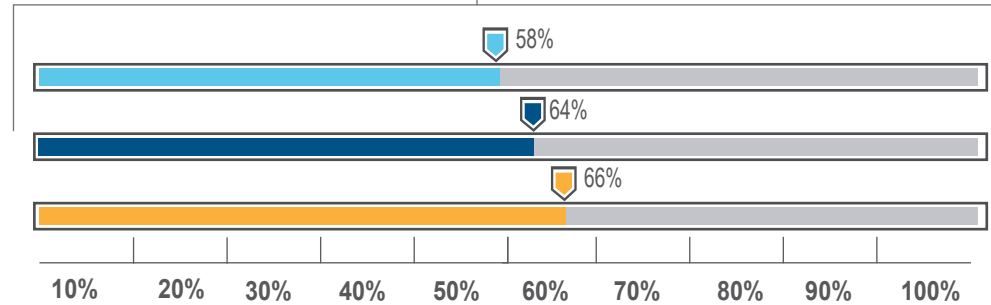
Efectividad de la Empresa



Efectividad Individual



Efectividad en el reconocimiento al Trabajo



La entrega de resultados se hizo en un taller de un día de trabajo con el grupo directivo, se analizaron los resultados generales y específicos, y se obtuvieron conclusiones para la gestión del clima durante el 2014. Posteriormente, se hizo la entrega a todos los colaboradores en reuniones con cada una de las dependencias. Se presentaron los resultados de la Empresa, de la gerencia y de la dirección del colaborador. En total se realizaron 28 presentaciones con una asistencia estimada de 600 trabajadores y se cubrió al 100% de las dependencias.

Gestión del Desempeño

Como una manera de alinear los grandes propósitos empresariales con la contribución que se asigna y espera de cada uno de los colaboradores, en ISA y sus empresas se realiza anualmente la gestión del desempeño.

El modelo de Gestión del Desempeño hace énfasis en tres aspectos: el Hacer, el Ser y el Saber. El primero hace referencia al logro de los objetivos empresariales a partir de la suma y sinergia de los aportes individuales.

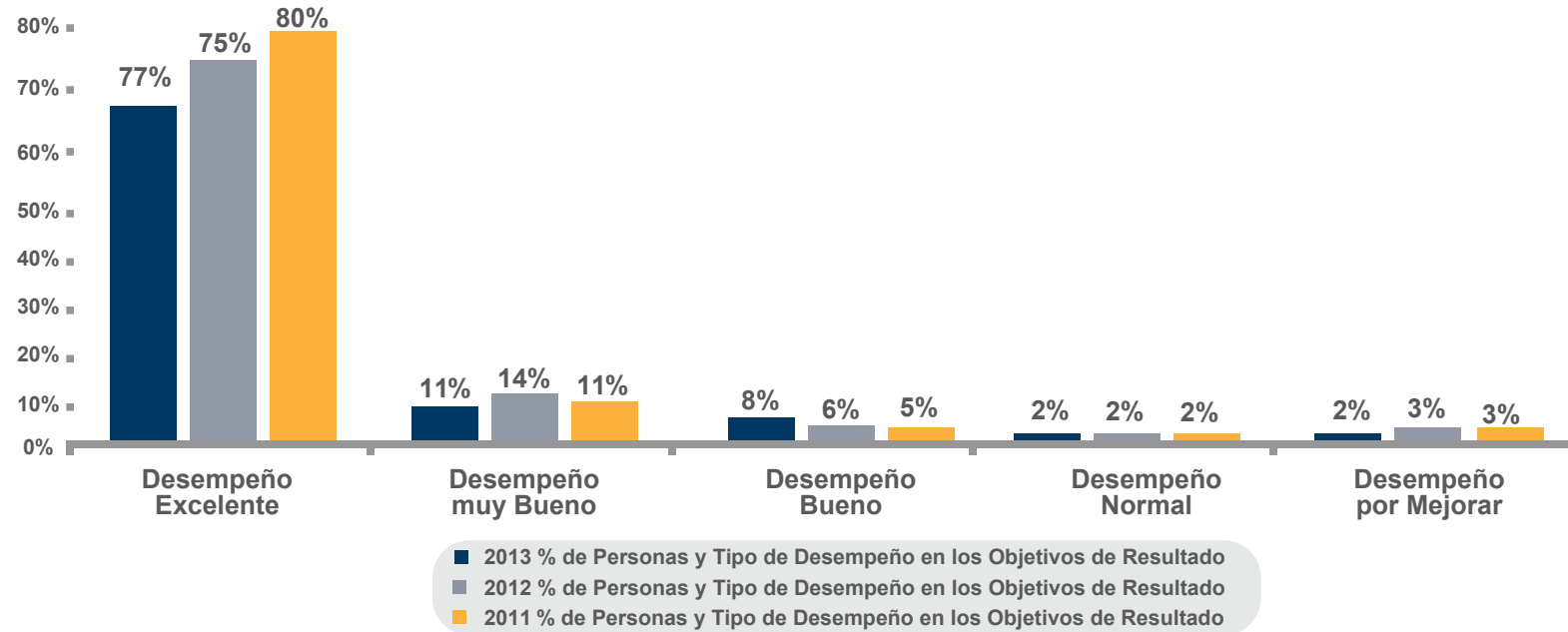
El segundo y el tercero hacen referencia a los comportamientos y conocimientos de los colaboradores que se traducen en metas u objetivos de desarrollo. La aplicación del modelo se hace en tres etapas: Acuerdo de metas, Seguimiento y Evaluación.

En 2013 la Gestión del Desempeño tuvo una participación de un 90% de los trabajadores de ISA; en la cual se excluyen algunos por diferentes motivos como: recién ingresados, dependientes directos del Gerente General que no se evalúan con este sistema, incapacitados de largo plazo, licencias de maternidad y licencias de estudio, entre otras. Excluyendo este grupo de personas, el grado de participación se incrementó al 96% de los trabajadores.

En cuanto al logro de los objetivos de resultados y de desarrollo se tiene:

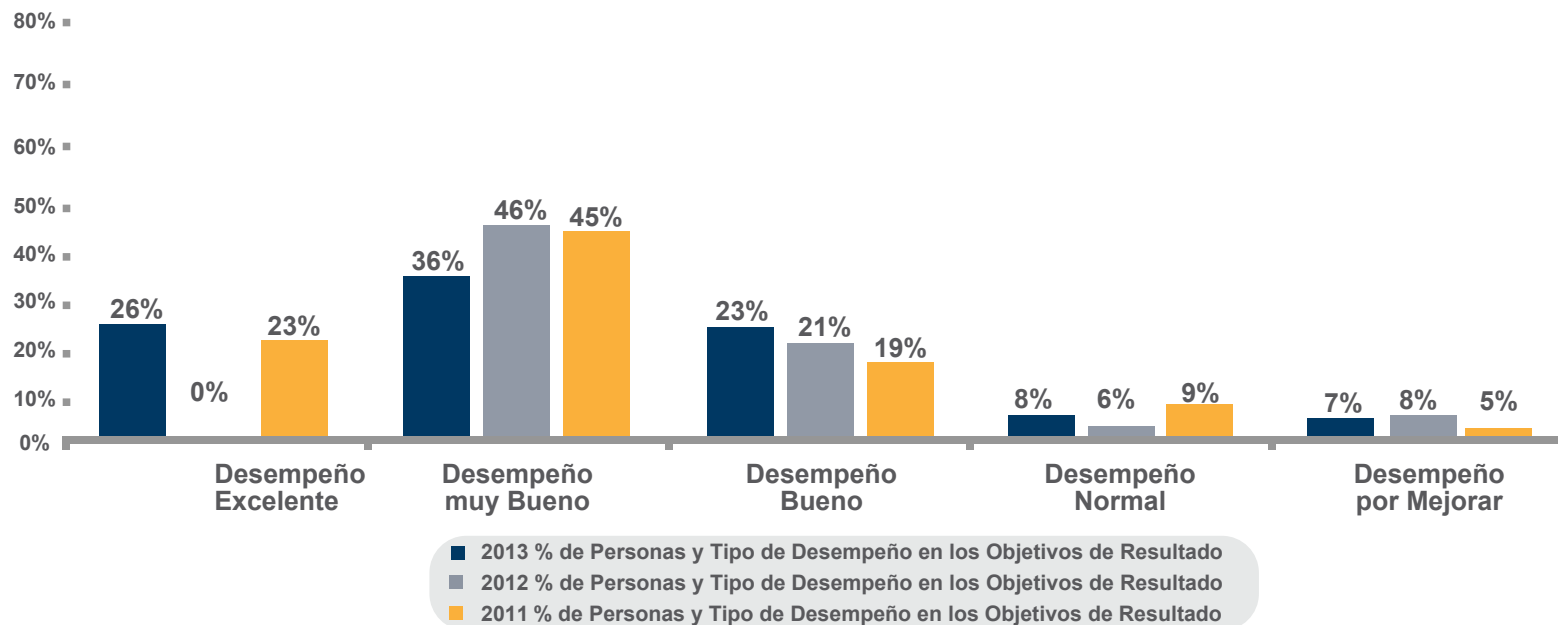
GESTIÓN DE DESEMPEÑO 2013

LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE RESULTADOS, COMPARATIVOS 2011, 2012, 2013



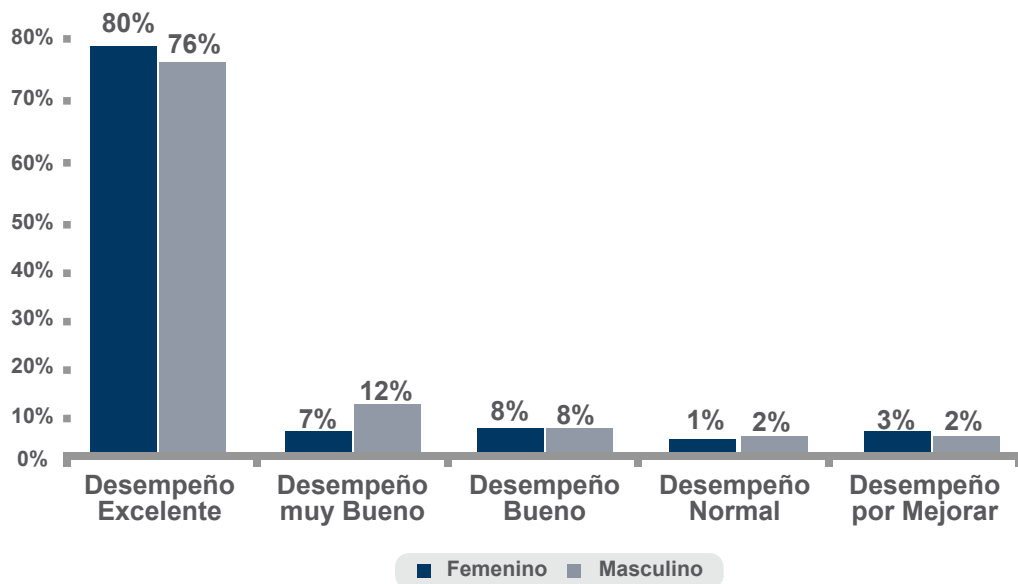
GESTIÓN DE DESEMPEÑO 2013

LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO, COMPARATIVOS 2011, 2012, 2013

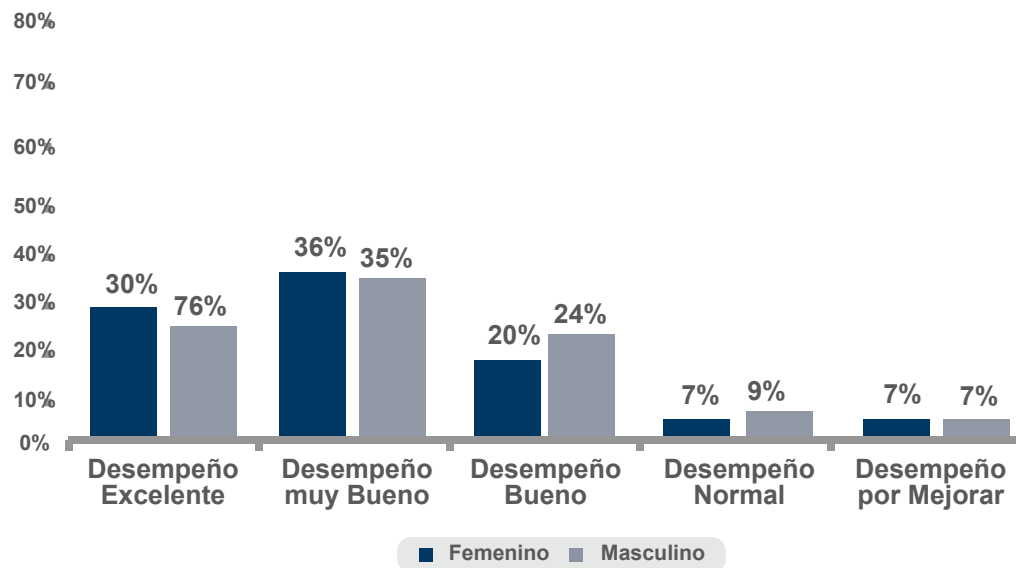


Haciendo el análisis de los resultados de 2013 por género, se encuentra que no hay una diferencia significativa entre unos y otros, como se puede ver en las siguientes gráficas:

PORCENTAJE DE PERSONAS POR GÉNERO Y SU LOGRO DE OBJETIVOS DE RESULTADOS



PORCENTAJE DE PERSONAS POR GÉNERO Y SU LOGRO DE OBJETIVOS DE DESARROLLO



Gestión con las comunidades



ISA focaliza su contribución al bienestar social y a mejorar la calidad de vida de las comunidades donde se tiene presencia, en articulación con procesos de interés regional y nacional. El Modelo de Gestión Socioambiental Corporativo tiene sustento en tres iniciativas globales: los Objetivos de Desarrollo del Milenio, el Pacto Global de las Naciones Unidas y el Cambio Climático; iniciativas que orientan todas las líneas de actuación con las que se gestiona el entorno donde la Empresa tiene presencia.

ISA con su infraestructura cubre 334 municipios, las iniciativas y proyectos sociales que adelanta la Empresa son priorizadas a partir de una metodología de inversión responsable, que toma en cuenta cinco variables:

- Índice de presencia de infraestructura de ISA.
- Índice de viabilidad del entorno.
- Índice de criticidad y recurrencia coyuntural.
- Índice de riesgos.
- Activos o lugares estratégicos para la Empresa.

Esta información es procesada a través de la herramienta del Observatorio Territorial de la Red y permite no sólo la toma de decisiones de inversión responsable en el área de influencia, sino la selección de la línea de gestión con la cual se interviene y el seguimiento a los resultados.

[Ver enlace aquí.](#)



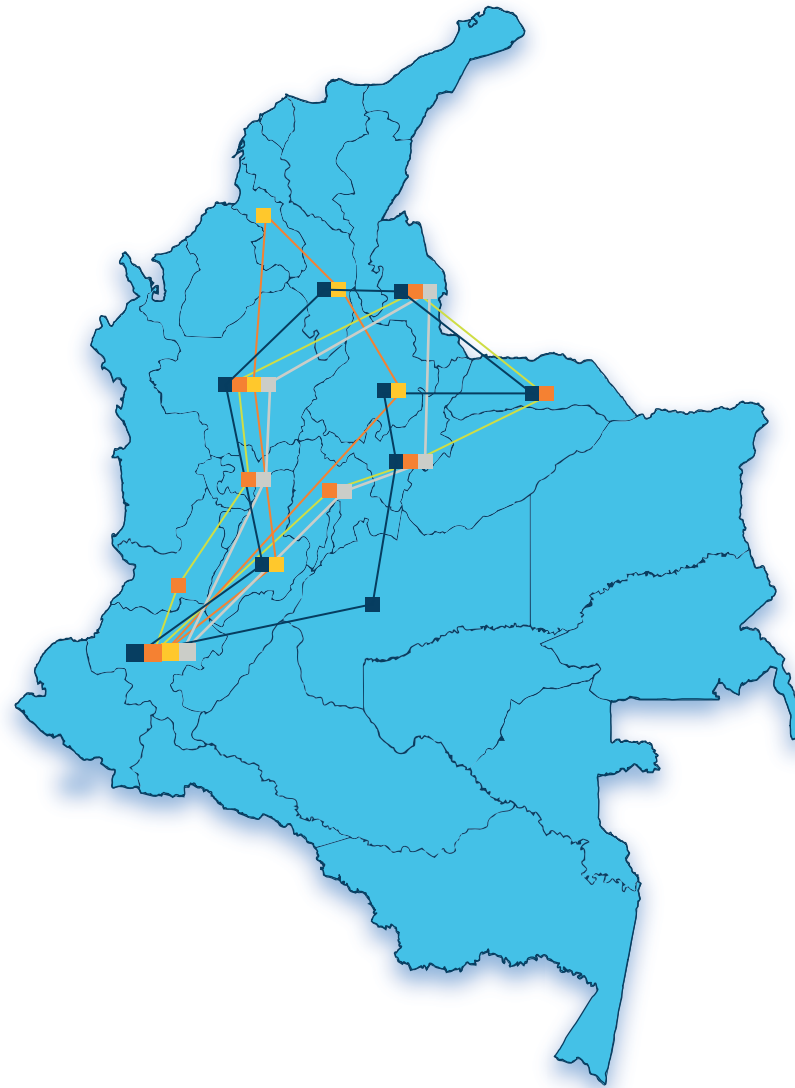
Mapa de presencia en Colombia

Fortalecimiento de organizaciones comunitarias

Antioquia	Tolima
Bolívar	Norte de Santander
Boyacá	Santander
Cauca	Arauca
Cundinamarca	Meta
Caldas	

Contribución a la superación de la pobreza

Valle del Cauca	Caldas
Antioquia	Boyacá
Cundinamarca	Arauca
Magdalena Centro	Norte de Santander
Cauca	



Contribución al mejoramiento de la calidad de la educación, la investigación y el desarrollo

Tolima	Sucre
Cauca	Santander
Antioquia	Bolívar

Gestión y promoción de los derechos humanos en las comunidades

Antioquia	Cauca
Cundinamarca	Boyacá
Caldas	Norte de Santander

PRESENCIA CON INVERSIÓN EN ÁREA DE INFLUENCIA DEL NEGOCIO

Inversión en el área de influencia del negocio

- Monto de la inversión social: \$2'680,822,345
- Cobertura de la gestión social en área de influencia del negocio: 187 municipios/ 334
- Cobertura de la gestión social en otras áreas por fuera del área de influencia directa: 87 municipios
- Número de alianzas: 42

Principales indicadores de gestión

Los indicadores han permitido identificar el progreso en los tres años de aplicación de las líneas del Modelo para la Gestión Social y Ambiental, permitiendo identificar una línea base y el mejoramiento de las comunidades, según la estrategia de inversión responsable, para 2013 se focalizaron alianzas y territorios. Se avanzó en la medición de indicadores de impacto en tres líneas de gestión.

APOYO A LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN

2012	2013
64 Municipios	59 Municipios
3 Aliados	4 Aliados
298 Instituciones educativas	452 Instituciones educativas
65.464 Estudiantes beneficiados	53.211 Estudiantes beneficiados
271 PMI	52 PMI
28.584 Material educativo entregado (Kit's escolares)	28.620 Material educativo entregado (Kit's escolares)
2036 Docentes cualificados	1.163 Docentes cualificados:
# Investigaciones realizadas: Sin reportar	Investigaciones realizadas: Una en proceso

Indicador de Impacto:

% incremento índice de calidad de la educación:

19% tomado del aumento frente al diagnóstico inicial en Escuelas de Arauquita, luego de cumplir las 4 fases del Programa.



CONTRIBUCIÓN A LA SUPERACIÓN DE LA POBREZA

2012	2013
28 Municipios	19 Municipios
11 Aliados	8 Aliados
100 Personas empleo digno	38 Personas empleo digno:
13 Solares/huertas instalados. 270 Personas	160 Solares/Huertas instalados:
682 Personas beneficiadas con proyectos productivos:	1.087 Personas beneficiadas con proyectos productivos:
447 Personas beneficiadas (estrategia de negocio inclusivo)	134 Personas beneficiadas (estrategia de negocio inclusivo):
	47 Familias beneficiadas (estrategias de negocio inclusivo)

Indicador de Impacto:

% de aumento en ingresos de los participantes

7% de aumento de los ingresos en promedio por participante, tomado de los procesos adelantados por Vallenpaz y PNUD

FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

2012	2013
98 Municipios	58 Municipios
16 Aliados	12 Aliados (10)
334 Organizaciones fortalecidas (públicas, comunitarias, PDP)	166 de Organizaciones fortalecidas (Públicas, Comunitarias y PDP).
37 Herramientas de planificación (PDD, PDM Marco Fiscal, PEM)	44 de Herramientas de planificación (2PEM, 5 PAM, 2 JUME, 4 Replicas, 13PDM, 11POT, 4ODM, 2PDD y 1Estudios Técnicos)
1542 Personas participantes en procesos de formación política y democrática	870 de Personas participantes en proceso de formación política y democrática

Indicadores de Impacto:

Índice de capacidad de los Programas Regionales de Desarrollo y Paz 6,1, en un rango de uno a diez (capacidad intermedia) en el Índice de Capacidad de los Programas Regionales de Desarrollo y Paz -ICP-: diagnóstico, que se utiliza para identificar fortalezas y debilidades en un PDP.

ISA, en alianza con los PDP y con la REDPRODEPAZ, apoya algunas de las mediciones y además la ejecución de las acciones de mejoramiento que se emprenden en cada programa.

Índice de capacidad organizacional

- 7% de incremento en el Índice de Capacidad Organizacional -ICO-: Valora la capacidad de gestión de organizaciones con el objetivo de identificar fortalezas y debilidades en su funcionamiento.
- Desde el año 2008 se inició de manera ininterrumpida la medición de este índice; en la última medición del año 2012 en Magdalena Medio y en el Oriente Antioqueño, las organizaciones registraron puntajes que las ubican por encima del promedio nacional, tanto al inicio como al final de la medición del ICO.
- En 7 puntos aumentaron la capacidad las organizaciones sociales de base acompañadas por la Corporación para el Desarrollo y la Paz del Magdalena Medio -CDPMM-, mostraron un puntaje inicial del ICO de 62% y final de 69%.

- En 7 puntos aumentaron su capacidad las organizaciones acompañadas por Prodepaz, en el Oriente Antioqueño- evidenciando un puntaje inicial del ICO de 56% y uno final de 63%.
- En 9 puntos, aumentaron su capacidad las organizaciones acompañadas por la Corporación Nueva Sociedad Región Nororiental Colombiana -CONSORNOC- en Norte de Santander, con un puntaje inicial de 51% y uno final de 60%.
- En 7 %, aumentaron las organizaciones acompañadas por la Fundación Red de Desarrollo y Paz de los Montes de María -FRDPMM-, situadas en los Montes de María con un ICO inicial de 46% y uno final de 53%.

Índice de Desempeño Integral -IDI-

- 33% de mejoramiento en IDI, en los municipios intervenidos: se trata de la medición del desempeño municipal realizada por el Departamento Nacional de Planeación –DNP–, comprende la evaluación de cuatro componentes: eficacia, eficiencia, cumplimiento de lo dispuesto en la ley 715 de 2001 y capacidad administrativa y fiscal. Todo lo anterior va acompañado de un análisis del efecto del entorno y de factores exógenos en la gestión de los alcaldes.

DERECHOS HUMANOS

2012	2013
55 Municipios	33Municipios
6 Aliados	9 Aliados
0 Eventos de vulneración causados por el negocio:	0 Eventos de vulneración causados por el negocio: 0
3288 Personas sensibilizadas	1082 Personas sensibilizadas
76 Acciones de promoción realizadas	62 Acciones de promoción realizadas:
Seguimiento a proveedores (% Cumplimiento de la cláusula contractual): Sin reportar	Seguimiento a proveedores (% Cumplimiento de la cláusula contractual):
Respeto a los Derechos Humanos (# Proyectos de ISA con análisis de riesgos): Sin reportar	Sin reportar Respeto a los Derechos Humanos (Tres proyectos de ISA con análisis de riesgos)

CONTRIBUCIÓN AL BIENESTAR SOCIAL DE LAS COMUNIDADES DONDE SE TIENE PRESENCIA

ISA gestiona el entorno para contribuir al bienestar a través de acciones de Responsabilidad Social Empresarial –RSE–, esta gestión responde a las líneas del Modelo para la Gestión Social y Ambiental, muchas de estas se realizan para viabilizar el negocio y generar condiciones positivas en los territorios donde existe la infraestructura eléctrica. Los logros obtenidos se enuncian a continuación:

Fortalecimiento de organizaciones comunitarias

Se acompaña el fortalecimiento de las organizaciones comunitarias con el propósito de generar capacidades para la participación, el control social, la planeación del territorio, la formación política y democrática, como factores fundamentales para crear condiciones que favorezcan la construcción y el desarrollo sostenible.

Se resalta, el mejoramiento en 122 organizaciones sociales en un total de 58 municipios fortalecidas en los departamentos de Antioquia, Bolívar, Boyacá, Cauca, Cundinamarca, Caldas, Tolima, Norte de Santander, Santander, Arauca, Meta. En este propósito se aúnan esfuerzos con diez entidades de nivel nacional, principalmente con Programas de Desarrollo y Paz.



FORTALECIMIENTO DE ORGANIZACIONES COMUNITARIAS

Región	Logros
Meta, en alianza con Cordepaz	Escuela artística y escuela cultural de la vereda Contadero del municipio de Villavicencio. Organización comunitaria de la vereda Servita del municipio de Villavicencio –Meta.
Cauca, en alianza con el Consejo Regional Indígena del Cauca –CRIC–	Mingas de pensamiento. 5 colectivos de comunicación indígena del Cauca.
Oriente Antioqueño, en alianza con PRODEPAZ	Programa radial “Desde el fogón de los mayores”, en 10 emisoras indígenas. 58 organizaciones sociales y 2.797 participantes en talleres de fortalecimiento organizacional. Cuatro organizaciones sectoriales capacitadas, 860 personas, 437 de ellas en proyectos productivos. 46 planes estratégicos construidos.
Norte de Santander, en alianza con CONSORNOC Magdalena Centro, en alianza con la Corporación Desarrollo y Paz del Magdalena Centro	52 planes de vida de jóvenes formulados. Una red de gestores culturales conformada, con 18 participantes. 10 réplicas del Programa Politeia. 10 concejales graduados en la Escuela Politeia. Segundo encuentro de animadores juveniles con la participación de 15 jóvenes. Diseño de marca y sello social con 8 asociaciones. Cuatro encuentros regionales: en Berlín, San Diego, Florencia y Norcasia, con participación de 230 pobladores. 10 jóvenes conformaron el grupo de reporterismo comunitario. Ver video Ver enlace aquí
Bolívar y Atlántico, en alianza con la Corporación Desarrollo y Paz canal del Dique y zona costera	Una escuela de 40 pescadores 200 jóvenes acompañados en fortalecimiento y formulación de proyectos.
Cesar, en alianza con la Corporación Desarrollo y Paz del Cesar Córdoba y Urabá, en alianza con CORDUPAZ	Cuatro organizaciones sociales fortalecidas en Chimichagua, Chiriguaná y Curumaní Talleres a las organizaciones sociales para la constitución de la red de pobladores de Córdoba y Urabá. Construcción de agendas locales y regionales.
Montes de María (Sucre – Bolívar), en alianza con la Fundación Red de Desarrollo y paz Montes de maría	Un plan de formación en liderazgo, cultura política y políticas públicas con 30 jóvenes y docentes. Seis encuentros regionales para construcción de una política pública de los jóvenes de Montes de María.

FORTALECIMIENTO DE ORGANIZACIONES COMUNITARIAS

Región	Logros
Región de Porce III	Dos Mesas de Desarrollo y Paz en fortalecimiento, en los municipios de Anorí y Guadalupe, con participación de 40 líderes comunitarios, representativos de más de 100 organizaciones comunitarias.
A nivel nacional, en alianza con la Redprodepaz	<p>Sistematización de experiencias en temas de: paz y Derechos Humanos, desarrollo humano integral: desarrollo rural, ordenamiento territorial: tierra y territorios, educación y cultura: reconciliación y gobernabilidad democrática, construcción de una guía metodología para la réplica de las buenas prácticas de los programas de desarrollo y paz.</p> <p>Medición del Índice de Capacidad de los Programas de Desarrollo y Paz – ICP. Un encuentro nacional de comunicación para el desarrollo.</p>



Contribución a la superación de la pobreza

La gestión social busca apoyar la promoción y creación de escenarios de desarrollo económico y erradicación de la pobreza mediante la generación sostenible de ingresos para las comunidades vulnerables en el área de influencia de los activos.

En esta línea se destaca: 1,087 personas, 27 familias y 160 huertas caseras en 19 municipios apoyadas en los departamentos de Antioquia, Cundinamarca, Caldas, Cauca, Boyacá y Norte de Santander; estas iniciativas las apoyamos en alianza con nueve entidades.

CONTRIBUCIÓN A LA SUPERACIÓN DE LA POBREZA

Empleo digno	
Valle del Cauca, en alianza con Vallenpaz	3.500 familias y 100 organizaciones apoyadas en cuatro municipios con un modelo de granja integral productiva
Norte de Santander, con CONSORNOC	Continúa apoyando la generación de microempresas agropecuarias juveniles.
Magdalena Centro	19 personas han sido apoyadas con empleos dignos. 968 personas articuladas a proyectos productivos han aumentado sus ingresos en un 10% promedio.
Seguridad alimentaria	
Municipio de Anorí, veredas La Casita y Montefrío, en alianza con RECAB	53 familias, 228 personas, avanzan en la construcción de sus planes de finca y se organizan en torno a huertas caseras y el fortalecimiento de su economía local
Negocios inclusivos	
Oriente Antioqueño, en los municipios de San Francisco y Sonsón, en alianza con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo –PNUD	Un negocio inclusivo de proveeduría de cacao, implementado con una empresa ancla. 76 Familias cacaoteras, apoyadas en el sostenimiento de 116 hectáreas de cultivo, a razón de 1,60 hectárea por familia. Asistencia técnica y acceso a capital semilla para los productores.
Formación para el trabajo	
Arauca, en alianza con la Fundación EL ALCARAVÁN	25 productores asociados a Asoganaderos apoyados en el desarrollo y transferencia de metodologías y 25 jóvenes familiares capacitados en asuntos sobre el cuidado animal.
Cundinamarca, en alianza con PRODEOCSA	Capacitación para el manejo de productos agroecológicos para el control de plagas y estrategias de producción limpia y buenas prácticas agrícolas.

Contribución al mejoramiento de la calidad de la educación, la investigación y el desarrollo

ISA tiene el más alto convencimiento que el desarrollo de la información, el conocimiento y la educación, es el instrumento que contribuye a cerrar

la brecha de pobreza y romper las desigualdades sociales, contribuyendo al desarrollo de la Empresa y la sociedad. En esta línea se destaca la cualificación de cerca de 53.211 estudiantes de 452 Instituciones educativas, y 1,163 docentes en 59 municipios de 20 departamentos. Esta gestión fue realizada a través de cuatro alianzas.

CONTRIBUCIÓN AL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN, LA INVESTIGACIÓN Y EL DESARROLLO

Programas	Logros
“Aprendamos con Eloisa Latorre”	27.743 niños y niñas recibieron kits escolares, 26.603 vecinos de subestaciones y 1140 en área de servidumbre de líneas. 296 establecimientos educativos, en 59 municipios de 20 departamentos en zona de influencia de 38 subestaciones, de los cuatro Centros de Transmisión de Energía –CTE–.
Programa Transformación Educativa para la Vida, en alianza con la Fundación Restrepo Barco	47 nuevos establecimientos educativos cercanos a la infraestructura eléctrica de ISA, en 15 municipios de seis departamentos iniciaron una nueva expansión del Programa, así: En el departamento del Tolima, los municipios de Ibagué, Falán, Palocabildo, Armero. En el departamento del Cauca, los municipios de Popayán, Santander de Quilichao, Totoró. En el Departamento de Antioquia, los municipios de Puerto Berrio y Puerto Nare. En el Departamento de Bolívar, los municipios de Cartagena y San Juan Nepomuceno. En el departamento de Sucre, el municipio de Ovejas. En el departamento de Santander: Cimitarra. En el municipio de Arauquita: cinco establecimientos educativos alcanzaron mejoramiento de un 19%, respecto al diagnóstico inicial, luego de la implementación del Programa en sus cuatro fases.
Programa “Ser más Maestro”, en alianza con Proantioquia	En el Nordeste y el Bajo Cauca Antioqueño: 65 docentes fueron formados.
Programa “Secretos para Contar” en alianza con Proantioquia	En el municipio de La Pintada: 1,281 familias rurales recibieron la quinta trilogía de la colección “Secretos para Contar”. 40 maestros participaron en los talleres de lectura

Fortalecimiento Institucional

ISA contribuye al fortalecimiento de la capacidad institucional de entidades públicas, presupuestando que el Estado es el conjunto de instituciones responsables de garantizar los derechos de las personas, velar por el interés general y proteger los bienes públicos.

Durante la vigencia se presenta progreso en el desarrollo de capacidades en planeamiento local y educativo, asistencia técnica en asuntos de gestión pública, sistemas de información, ordenamiento territorial y cambio climático.

- Promoción a temas de planeamiento local:

Se adelantaron acciones y programas en un total de 16 municipios en ocho departamentos (Bolívar, Córdoba, Magdalena, Cauca, Cesar, Antioquia, Sucre, Tolima); las iniciativas de esta línea se adelantaron en alianza con tres entidades: Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo -PNUD-, Fundación Restrepo Barco -FRB y Fundación Rio piedras.

Se logró el apoyo al diseño de 44 herramientas de planificación: dos Planes de Educación Municipal -PEM-, cinco Planes de Acompañamiento Municipal al mejoramiento -PAM- dos Juntas Municipales de Educación, cuatro Réplicas, 13 Planes de Desarrollo Municipal, 11 Planes de Ordenamiento territorial, cuatro Políticas Públicas, dos Planes de desarrollo Departamental y un Estudio Técnico.

- Políticas públicas:

Apoyo en la formulación de políticas públicas de: vivienda y hábitat, salud, seguridad alimentaria, para el mejoramiento de la calidad de vida en los territorios en el marco de los Objetivos de Desarrollo del Milenio -ODM-, en alianza con el PNUD.

Entidad territorial	Política pública
Departamento de Bolívar	Seguridad alimentaria
Departamento de Córdoba	Política de vivienda
Municipio de Santa Marta	Política de seguridad alimentaria
Municipio de Valledupar	Estrategia distrital para la superación de la pobreza extrema, con articulación de toda la oferta distrital y activación de la red de equidad.

Los Planes fueron diseñados con el acompañamiento técnico del PNUD y la participación en cada localidad de los Comités de Política Social COMPOS, conformados por representantes de las diferentes secretarías de las gobernaciones y alcaldías, líderes comunitarios, asociaciones y corporaciones de cada localidad, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF, quienes realizaron conjuntamente el diagnóstico sobre los problemas del departamento.

Durante los tres años de alianza con este organismo multilateral, se han acompañado 10 departamentos y 30 municipios del área de influencia de ISA, materializando resultados que fortalecen la capacidad local para una gestión estructural y sostenida, partiendo de la identificación de los ODM más rezagados y del reconocimiento de los cuellos de botella que impiden su avance, y a la vez, aunando los esfuerzos de los actores clave en los sectores público, privado y comunitario.

- **Planeamiento Educativo**

Siete municipios (administraciones municipales), de cuatro departamentos Antioquia, Bolívar, Sucre y Tolima, apoyados en estrategias de planeamiento educativo en cada secretaria de educación, en alianza con la Fundación Restrepo Barco:

- Dos Planes Educativos Municipales PEM: herramienta de gestión que le permite a las Secretarías de Educación, planear, sistematizar, hacer seguimiento y evaluar, el acompañamiento a la calidad de los establecimientos educativos.
- Cinco Planes de Acompañamiento Municipal al Mejoramiento PAM: es el principal instrumento del sistema de planificación municipal de la educación.

Asistencia técnica en asuntos de gestión pública

Educativo	Cinco municipios (administraciones municipales), de tres departamentos Sucre, Tolima y Cauca, apoyados en estrategias gestión pública: -Dos Juntas Municipales de Educación -JUME-: escenario de participación comunitaria para el acompañamiento y verificación de que las políticas, objetivos, planes y programas educativos se cumplan cabalmente en los municipios. -Cuatro réplicas del proceso: apropiación metodológica del Programa Transformación Educativa para la Vida, aportando a la cualificación y sostenibilidad en los procesos de mejoramiento a la calidad de la educación desde los entes territoriales.
Sistemas de información pública	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cuatro sistemas de información DEVINFO, construidos y publicados para la medición y seguimiento de los Objetivos de Desarrollo del Milenio, en alianza con el PNUD. ▪ Valledupar INFO, Devinfo Santa Marta, Bolívar INFO, Córdoba INFO.
Ordenamiento Territorial	Estudios técnicos de base del Centro Urbano del Resguardo Pueblo Nuevo, localizado en el municipio de Caldone, departamento del Cauca, en el marco del fortalecimiento a las administraciones municipales y organizaciones sociales
Cambio Climático	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fortalecimiento de administración municipal de Popayán, municipio impactado por cambio climático. ▪ Acciones de implementación de medidas de adaptación al cambio climático en alianza con la Fundación Río Piedras

En palabras del Secretario privado del Gobernador del Cauca el señor Walter Aldana, “es el mejor ejercicio de Planeación Participativa que he conocido en comunidades indígenas”, impresión que pone a los resultados del proyecto en una excelente posición para ser apoyados en su gestión. Mientras tanto, los participantes, visualizan este proyecto como una oportunidad para transformar el futuro de su resguardo con el trabajo comprometido y organizado de toda la comunidad, lo cual se evidenció en el escenario construido participativamente donde se reiteró el mensaje: “En minga abriendo caminos”

SUMINISTRAR INFORMACIÓN OPORTUNA DE INTERÉS PÚBLICO

Durante el período, la Compañía combinó el suministro de información de interés público a través de medios convencionales y redes sociales, con la definición e implementación de nuevos lineamientos que homologan procesos de comunicación, dinamizan el relacionamiento con sus diferentes públicos clave y contribuyen a la viabilidad de sus negocios.

Como parte de esta gestión, ISA siguió haciendo un uso juicioso de sus medios de comunicación institucionales para dar a conocer la gestión de la compañía en sus diferentes campos de actuación, destacándose el proceso de re direccionamiento estratégico, los resultados financieros trimestrales, la entrega de dividendos, la consolidación de nuevos negocios y los reconocimientos recibidos.

En cuanto a la labor informativa asociada a la prestación del servicio de transporte de energía, vale la pena destacar que los cortes del suministro programados por tareas de mantenimiento o producto de atentados a la infraestructura fueron comunicados con oportunidad a los afectados. Así mismo, ISA mantuvo disponible y actualizada la información asociada a los ataques a su red en su sitio Web www.isa.com.co, por considerar la situación asunto de interés público.

Durante el período, ISA consolidó su presencia en redes sociales, a través del trabajo adelantado en Twitter (@ISA_Avanza), LinkedIn (Interconexión Eléctrica S.A.), Facebook (ISA Avanza) y Youtube (Canal ISA Avanza). Estos medios se han convertido en herramienta fundamental para la entrega oportuna de información pública de interés, y su efecto se ha visto reflejado en el fortalecimiento de los contactos e interacciones.

Otro importante aporte de la comunicación en el último período ha sido la identificación e implementación de nuevas directrices que ayuden a responder de forma asertiva a la complejidad de los entornos cambiantes en los que ISA desarrolla su gestión y a la alta sensibilidad que despiertan los impactos asociados a los proyectos de infraestructura. En este sentido, se fortaleció el perfil público de las personas encargadas de gerenciar los proyectos de infraestructura, a través de la formación en vocería corporativa; se continuó con la sensibilización interna sobre la responsabilidad de todos los colaboradores en la protección de la reputación como recurso de la Compañía y se estimuló el uso del Manual de Comunicación para la

Mitigación de Riesgos y Crisis Reputacionales. Adicionalmente, se trabajó en la homologación de la gestión de los incidentes que se puedan presentar en la Organización, integrando los conceptos de: emergencia, contingencia, continuidad del negocio y crisis; y estableciendo los lineamientos necesarios para su gestión.

Vale la pena destacar la construcción de los lineamientos corporativos para el fortalecimiento de la gestión de los riesgos social y reputacional en el ciclo de vida de los activos del negocio de Transporte de Energía en ISA y sus empresas, documento que brinda herramientas a la alta dirección de las empresas para que soporten la debida diligencia en la gestión de estos riesgos.

La Empresa continuó teniendo una participación activa en grupos especializados de comunicación, a través de los cuales construyó propuestas que redundan en beneficio propio y del sector. En este sentido, se destacan las iniciativas adelantadas por el Grupo de Comunicaciones del Consejo Nacional de Operación –C-N-O.–, la Cámara de Comunicaciones y RSE de ANDESCO, la Red de Reputación Corporativa y el Comité de Comunicaciones de ISA y sus empresas.

Como parte de estos trabajos vale la pena destacar la construcción de una Guía de Comunicación Pública, documento producido en conjunto por el Grupo de Comunicaciones del C.N.O., a través del cual se articulan las acciones de comunicación pública al marco del desarrollo de proyectos de infraestructura eléctrica. La guía define lineamientos comunes que sirven

para la construcción de relaciones efectivas con los públicos clave de las compañías del sector eléctrico, que contribuyan a generar un ambiente favorable y minimicen los riesgos que amenacen su reputación.

DESARROLLO DE ALIANZAS PÚBLICAS Y PRIVADAS

Una de las consignas de la Compañía es ejercer influencia dentro y afuera de su cadena de valor para aumentar los impactos positivos en el desarrollo sostenible, o para minimizar los impactos negativos que la Empresa puede causar. Para ellos se privilegia las alianzas público privadas, como se puede leer a lo largo de este capítulo, y la participación en iniciativas colectivas que puedan dar origen a una modificación de políticas públicas y/o creación de estándares. ISA es socio fundador y patrocinador de las siguientes entidades:

Red Prodepaz	Comité Minero Energético en Seguridad y Derechos Humanos	Fundación Ideas para la Paz	Centro Regional del Pacto Global para América Latina y el Caribe
<p>Apoyo al proceso de paz y la mesa de diálogos en la Habana mediante la realización de 5 foros regional en el país.</p> <p>Apoyo a la implementación de la Ley de Víctimas y Tierras</p>	<p>Constitución de una mesa de trabajo con participación de la Vicepresidencia de la República para la construcción de la Política Pública de Derechos Humanos y Empresa.</p>	<p>Es uno de los centros de pensamiento más reconocidos que ha trabajado de la mano del gobierno en el tema de la agenda de post-conflicto y construcción de paz.</p>	<p>Apoyo y fomento de la creación de redes locales del Pacto Global y diseminación de sus principios en este continente.</p>

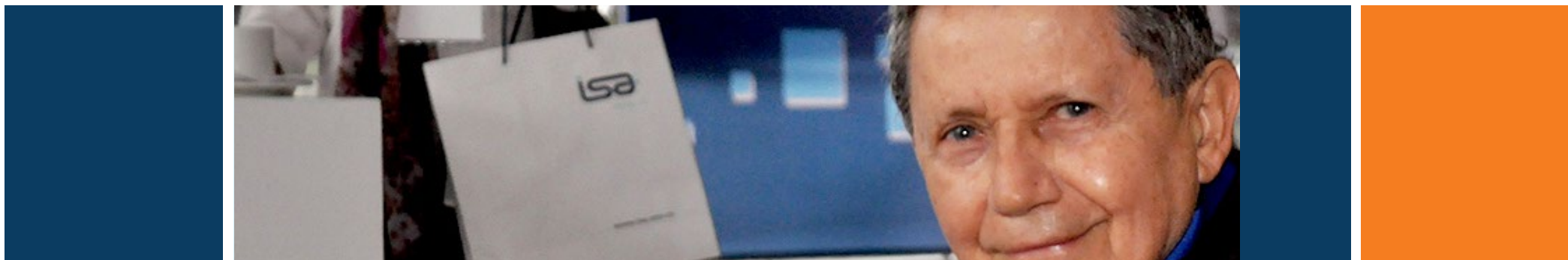


GESTIÓN SOCIAL EN EL CICLO DE VIDA DEL ACTIVO

ISA ha ido creciendo en el fortalecimiento de relaciones que contribuyan a la generación de confianza, al buen relacionamiento e involucramiento con las comunidades y a la promoción de una adecuada convivencia con la infraestructura eléctrica, lo que finalmente contribuye a la viabilidad del negocio.

La Empresa ha compartido cerca de 10,675 piezas de material informativo, entregadas en 334 municipios de los 393 donde se tiene presencia, en temas como ruido y electromagnetismo, uso del suelo en zonas de servidumbre, quemas y otras prácticas que pueden afectar la infraestructura.

Se han realizado procesos de sensibilización con comunidades y Consejos Municipales de Riesgos sobre prácticas de convivencia con la infraestructura eléctrica en el marco de la gestión de riesgos. Así mismo, se realizó una socialización de programas sociales y evaluación ex post de los proyectos UPME 01 y UPME 02.



GESTIÓN SOCIAL EN EL CICLO DE VIDA DEL ACTIVO

Programas	Logros
Programa ISA conecta regiones y campaña “Por tu Seguridad Piensa en la Prevención”	<p>26 emisoras comunitarias y 10 emisoras indígenas del Cauca replican el programa radial.</p> <p>216 municipios en cobertura, 124 de ellos en área de influencia directa de ISA</p> <p>7,453 emisiones radiales realizadas</p> <p>17 veredas en 13 municipios de cinco departamentos visitados</p>
Rondas de relacionamiento	<p>19 Instituciones educativas</p> <p>1,022 niños, 205 personas de la comunidad y 54 funcionarios públicos sensibilizados.</p>
Divulgación pedagógica de riesgos asociados a la convivencia de comunidades cercanas a la infraestructura	<p>Como parte de las estrategias de relacionamiento en la etapa de operación de la infraestructura eléctrica de ISA, se realizan las reuniones informativas con las administraciones municipales y talleres pedagógicos con las comunidades de los diferentes municipios del área de influencia. Esto con el fin de informar sobre los riesgos existentes en esta etapa y evitar su posible materialización. Dentro de estos riesgos se encuentran el vuelo de cometas, las quemaduras en los corredores de servidumbres, construcciones o presión de las mismas sobre los corredores de servidumbres, vegetación cercana a las líneas, entre otros asuntos, sobre los cuales es muy importante que las comunidades conozcan y puedan prevenirlos.</p> <p>Los resultados de este año fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Total de departamentos atendidos: 13 Córdoba, Sucre, Cundinamarca, Tolima, Valle del Cauca, Cauca, Antioquia, Santander, Cesar, Atlántico, Bolívar, Magdalena, Norte de Santander. ▪ Total de municipios atendidos: 42 Cúcuta (Norte de Santander); (Montelíbano, Sahagún, Chinú (Córdoba); Sampués (Sucre); Ibagué (Tolima); Jamundí, Candelaria, Cali y Tuluá (Valle del Cauca); Popayán (Cauca); Tena, Anapoima, La Mesa, Topaipí, Yacopí, El Peñón, Vergara, Supatá, Tenjo, El Rosal (Cundinamarca); Puerto Berrío, Maceo y La Pintada (Antioquia); Cimitarra, Ocaña, Barrancabermeja y Bolívar (Santander); González, El Copey, Curumaní, Pelaya, Pailitas, Valledupar, El Paso, El Carmen, La Gloria (Cesar); Suán, Santa Lucía (Atlántico); San Estanislao, San Cristóbal, Soplaviento, Santa Rosa (Bolívar); Algarrobo (Magdalena). ▪ Total de veredas visitadas: 124 ▪ Instituciones educativas atendidas: 19 ▪ Niños sensibilizados: 1.022. ▪ Personas de la comunidad sensibilizadas: 726 ▪ Funcionarios públicos sensibilizados: 142
Socialización y evaluación sobre programas sociales del proyecto UPME 01 y 02 de 2003	<p>Comunitario –PBC–, la implementación del Programa de Información Participación y Cultura –PIPC–, y de los Programas de Compensación Forestal –PCF–.</p> <p>Con los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 312 personas entrevistadas ▪ 16 talleres realizados ▪ En la línea de transmisión UPME 01, 48 veredas fueron visitadas, en 31 de ellas reportaron que el PBC se ejecutó en su totalidad, en 18 se ejecutó parcialmente y en 6 reportan que no se ejecutó. ▪ Línea de transmisión UPME 02 se aplicaron entrevistas y encuestas a veredas previamente seleccionadas, en los municipios que hicieron parte del área de influencia de la construcción de la línea de transmisión.

GESTIÓN SOCIAL EN EL ÁREA DEL CICLO DE VIDA DEL ACTIVO

Programas	Logros
Quejas, reclamos y solicitudes de la comunidad	<p>En 2013 se elaboraron 111 avisos acerca de quejas, solicitudes y reclamos en operación, creados a partir de las comunicaciones de solicitud recibidas de parte de la comunidad, solicitando inversión, patrocinios, dotaciones y apoyo a propuestas o entidades.</p> <p>8 avisos fueron gestionados positivamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dotación de la Institución Educativa Técnica Jacinto Vega del municipio de Santa María – Boyacá: ▪ Valor aporte: \$ 1,931,034 ▪ Dotación de la Institución Educativa Puerto Olaya en el municipio de Cimitarra. ▪ Valor aporte: \$ 3,922,413 ▪ Adecuación sala de informática para la Institución Educativa Cacaotal, en Chinú – Córdoba. ▪ Valor aporte: \$5,206,896 ▪ Atención familias desplazadas en el municipio de Toledo, Norte de Santander. ▪ Valor aporte: \$ 9,966,000 ▪ 304 beneficiarios. ▪ Apoyo a la Gran Cena Vallenpaz. Valor del aporte: \$10,000,000 ▪ Suministro de materiales para vía en Arboledas, Norte de Santander. Valor del aporte: \$6,000,000 ▪ Suministro de materiales para arreglo de la infraestructura física de la Institución Educativa Fernando Villalobos Arango, de la vereda Aparco, municipio de Ibagué, Tolima. Valor del aporte: \$5,300,000 ▪ Suministro de elementos eléctricos para construcción de capilla de vereda San Bernardino, en Popayán.

GESTIÓN DEL RIESGO SOCIAL Y DE DERECHOS HUMANOS

ISA gestiona el riesgo social y reputacional, como una forma de actuar en un marco de Debida Diligencia de los Derechos Humanos. La Empresa es consciente que no sólo sus acciones pueden afectar a las comunidades sino que en entornos complejos esta situación puede escalar en un conflicto social que tensiona la interacción entre la Empresa y las comunidades o entre la Empresa y sus públicos clave y puede derivar en un rechazo de la comunidad al negocio o incluso en escenarios en los que la Empresa puede verse involucrada en vulneración de los derechos de las comunidades.

Durante 2013, se expidieron los Lineamientos Corporativos para el Fortalecimiento de la Gestión de los Riesgos Social y Reputacional en el Ciclo de Vida de los Activos del Negocio de Transporte de Energía en ISA y sus empresas. Entre sus objetivos busca brindar herramientas a la alta dirección de las empresas que soporten la Debida Diligencia en la gestión de los riesgos social, reputacional y de Derechos Humanos, en virtud de estos se deberá fortalecer el análisis de la dimensión social, política, ambiental, y de imagen corporativa (hoy reputación) en los nuevos proyectos y/o inversiones, complementando los estudios técnicos, si es el caso, con información que permita hacer análisis sobre la complejidad del entorno donde pretende emplazarse el proyecto.

Se creó el grupo de análisis de riesgos sociales y sociopolíticos del entorno, que reconociendo los retos que la Empresa tiene de cara a sus proyectos y presencia en el territorio, se vio en la necesidad de analizar a mayor profundidad su gestión de riesgos que le permite actuar en un marco de Debida Diligencia.

En esta acción junto con la Fundación Ideas para la Paz avanzó en la capacitación interna desde el estudio de casos reales, las posibles vulneraciones que pueden existir a los Derechos si se actúa sin el suficiente rigor o la no aplicación de las herramientas que puede contener la Debida Diligencia.

Así se analizaron dos casos de proyectos en operación de Porce y el proyecto Sogamoso en construcción.

Se expidieron recomendaciones sobre la contratación de mano de obra local en los proyectos y las medidas a ser incluidas en la gestión predial frente a la nueva Ley de Víctimas y Tierras.

Como una estrategia de monitoreo del entorno, generar alertas tempranas y dar señales al negocio, se cuenta con el reporte del Observatorio Territorial de la Red que para 2013 mostró los siguientes resultados:

NOMBRE DE LA FUENTE DE RIESGO	N° EVENTOS POR TRIMESTRE			
	Primer	Segundo	Tercero	Cuarto
Conflicto social	68	30	42	18
Coyuntura empresarial	3	5	4	0
Conflicto armado	109	116	97	109
Total	180	151	143	127



Gestión de proveedores



El compromiso de ISA con sus proveedores es la construcción permanente de relaciones a través de la equidad, transparencia y reglas claras en los procesos de compra de bienes y servicios. Los proveedores que suministran bienes y servicios para el funcionamiento de la Empresa, están clasificados en dos grupos:

- Proveedores que suministran bienes y servicios para el Negocio Transporte de Energía en sus tres actividades principales: la construcción, operación y mantenimiento del Sistema.
- Proveedores que suministran bienes y servicios corporativos.

ISA viene fortaleciendo relaciones de confianza a través de un diálogo cercano, donde hace un reconocimiento del otro y se muestra transparente, entregando al proveedor la información necesaria para el entendimiento del negocio, comunicando cómo es la Empresa por dentro, en un ejercicio vinculante para que sean parte de ella y de los procesos; esta cercanía que se quiere fortalecer día a día le genera valor a la relación.

ISA ha emprendido acciones en todos los frentes, específicamente en los temas de seguridad y salud ocupacional y gestión ambiental (SOGA); desde hace tres años, se diseñaron herramientas, capacitaciones y acompañamiento para procurar prácticas alineadas con el deber ser y así mejorar la competencia de los proveedores.

La nueva Visión de ISA 2020, implica hacer un reenfoque para ser más efectivos, mirar la Cadena de Abastecimiento particularmente en los

procesos de compra y avanzar en el desarrollo y gestión de proveedores. Esto marca los nuevos retos para la gestión de 2014:

- Fortalecer el proceso de cadena de abastecimiento en ISA y sus filiales, de manera que se logre la optimización de los recursos y maximizar la rentabilidad.
- Lograr que en el proceso de contratación se incorporen las mejores prácticas internacionales que faciliten la presentación de las ofertas por parte de los proveedores y el análisis y correcta escogencia de las ofertas por parte de ISA.
- Generar más espacios de comunicación con los proveedores que nos permitan conocer su oferta de valor y poder compartirles nuestras expectativas y retos para los años venideros, de forma que podamos alinear nuestros objetivos.

TRANSPARENCIA EN LA CONTRATACIÓN DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

ISA en sus procesos de contratación aplica los siguientes criterios, que les permite tanto a los colaboradores de la Empresa como a los proveedores, una ruta clara de actuación por la cual deben velar y plantear los requisitos de contratación:

- Mantener relaciones honestas, constructivas e idóneas.
- Garantizar transparencia en el proceso de adquisición de bienes y servicios.
- Desarrollar procesos de contratación, bajo procedimientos de selección objetiva y reglas claras que garanticen imparcialidad e igualdad de oportunidades.
- Suministrar información oportuna y pertinente sobre los planes y programas empresariales.
- Exigir el cumplimiento de estándares y normas nacionales e internacionales de calidad y seguridad.

En aras de la transparencia en la página web de la Organización se publican los procesos de contratación. En 2013 se realizaron 51 procesos de contratación superiores a los 100 SMLV, procesos ligados al envío de los documentos de solicitud de oferta a todos los proveedores que solicitan información.

Se ha garantizado a todos los proveedores procesos transparentes,

equitativos y con reglas claras, a través del suministro de la información para todos los proveedores, en la cual se hace claridad sobre las condiciones del proceso de selección, el análisis de las ofertas recibidas bajo los criterios técnicos y jurídicos. Además, se dieron respuestas a todas las preguntas realizadas por los proponentes y vía adendos, se realizaron las aclaraciones requeridas.

Finalmente, para aquellos procesos de contratación superiores a los 500 SMMLV, se hizo público el informe de evaluación de las ofertas, se permitió el acceso a todos los proponentes y, con posterioridad, se recibieron y analizaron los comentarios respectivos.

DESARROLLO Y ASESORAMIENTO DE PROVEEDORES

Se resalta que para la Empresa contar con proveedores fortalecidos le permite contribuir a los resultados de los objetivos de la Compañía. Proveedores económicamente sanos y socialmente responsables que respondan a las exigencias ambientales, de salud y seguridad en el trabajo, con criterios éticos y con garantía de mínimos, hace posible este sueño. ISA es consciente que esto se hace sensibilizando, enseñando a hacer las cosas como las hace la Empresa y luego se exige para hacer de las empresas, organizaciones que pueden responder a entornos cada vez más competitivos.

En razón de esto ISA desarrolló durante el año una serie de acciones encaminadas a mejorar la competitividad y la calidad de los servicios prestados por sus proveedores, para de esta forma agregar valor en la Cadena de Abastecimiento, como un esfuerzo de la Compañía por mejorar el desempeño de sus proveedores en los temas de gestión ambiental y de seguridad y salud en el trabajo, en el marco del cumplimiento de los requisitos de ley y de los estándares internacionales con los cuales se encuentra actualmente certificado (ISO 14001 y OSHAS 18001).

PROVEEDORES EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN:
Como parte del programa de desarrollo de proveedores, con el que cuenta ISA actualmente, se realizó la incorporación de un cuestionario, dentro del proceso de registro de proveedores, con temas de RSE (Gestión ambiental, gestión en seguridad y salud en el trabajo, ética y Derechos Humanos) para a partir de estos resultados realizar una segmentación de los proveedores y determinar los temas en los que estos requieren ser fortalecidos.

Es así que se avanza en el fortalecimiento de la Gestión de Proveedores; a través de la precalificación, donde los que tengan interés en establecer una relación contractual con ISA, deberán estar registrados en el sistema de información de Proveedores, operado por la empresa Konfirma.

Con la intervención del Centro Tecnológico de Antioquia –CTA–, se busca el Diseño e Implementación de un modelo de desarrollo y fortalecimiento de proveedores de bienes y servicios. Este proyecto permitirá la implementación de un proceso en la nueva cadena de abastecimiento con el fin de darle continuidad en el tiempo y a mejorar efectivamente la competitividad de los proveedores y de ISA para satisfacer las necesidades de los clientes en la construcción de las nuevas obras de infraestructura, el mantenimiento y operación de las redes existentes.

⁽²⁾ El registro de proveedores mostró que 346 realizaron completamente el registro. Sin embargo, 687 proveedores iniciaron el registro, pero no lo completaron, es decir que dejaron información pendiente por incluir en el registro liviano o completo pero presentaron toda la información con relación a la ética y Derechos Humanos.

Para este efecto, en octubre de 2013 se realizó un diagnóstico de la gestión del desarrollo de proveedores en ISA, el cual tuvo por objeto evaluar el estado actual de la Gestión y Desarrollo de Proveedores de ISA, identificando los puntos fuertes y las oportunidades de mejoramiento, con el fin de establecer una línea base para la definición de un modelo que permita incrementar las habilidades gerenciales de ISA con foco en la obtención de resultados, a través de la transferencia de técnicas y herramientas basadas en el método científico.

Para facilitar el entendimiento de los requisitos legales, con relación a los aspectos ambientales, de seguridad y social en el trabajo, y las nuevas cláusulas contractuales con relación al incumplimiento de las declaraciones éticas, Derechos Humanos y anticorrupción, aplicación de los requisitos en la ejecución de contratos, se realizó el Encuentro HSE para Proveedores de ISA. Al evento asistieron 20 empresas proveedoras nacionales.

Esta información puede ser consultada en:

[Ver enlace aquí.](#)

Los objetivos del diagnóstico:

- 1. Identificar las expectativas y necesidades con respecto al proyecto, en las áreas de Abastecimiento, Infraestructura, Transmisión y Responsabilidad Social Empresarial.*
- 2. Identificar el esquema de relacionamiento con los proveedores de las áreas de Infraestructura y Transmisión.*
- 3. Conocer desde el punto de vista de algunos proveedores la forma cómo se lleva a cabo la relación hacia el desarrollo conjunto ISA-Proveedor.*
- 4. Entender el nivel de evolución del concepto de Cadena de Abastecimiento de ISA, teniendo en cuenta que este es un proceso que se encuentra en construcción.*
- 5. Comprender el funcionamiento integral del desarrollo de proveedores desde el área de Abastecimiento.*

Por otro lado, con el fin de asegurar el conocimiento y dar claridad a los contratistas en cuanto a los requisitos de ISA en los temas de seguridad, salud en el trabajo y gestión ambiental, ISA desarrolló durante el año tres herramientas de apoyo para el logro de este objetivo. Por una parte, diseñó el Manual de Salud, Seguridad y Gestión Ambiental para Contratistas, en el cual se definen claramente los requisitos que se deben cumplir en estos temas, por parte de los contratistas y se establecen los mecanismos para hacer seguimiento a su cumplimiento.

Finalmente, se creó un curso de inducción virtual (e-learning), el cual estará disponible en la página web a partir de 2014, diseñado por la Compañía para fortalecer la gestión de los contratistas en temas de Gobierno Corporativo, prácticas de calidad, seguridad y salud en el trabajo y gestión ambiental, teniendo en cuenta que los contratistas son fundamentales en nuestro quehacer. El objetivo es que los contratistas se apropien de la información necesaria para lograr conjuntamente la prestación de servicios con excelencia a través de un proceso de autoaprendizaje.



EVALUACIÓN DE PROVEEDORES: CÓMO SE MIDE LA GESTIÓN Y EL DESEMPEÑO

El 19 de diciembre de 2013 entró en vigencia una nueva Guía Institucional para la gestión del desempeño de proveedores y contratistas con el objeto de definir los criterios y la metodología para su gestión durante la contratación, la ejecución y la terminación de los contratos.

Esta gestión se inicia con la evaluación del desempeño mediante un análisis detallado de la gestión del contratista en la ejecución de un contrato específico, y determina el desempeño del proveedor o contratista por medio de una calificación ponderada de las evaluaciones de desempeño en los contratos ejecutados en los dos últimos años.

La gestión concluye con las actividades de seguimiento y control de la implementación de los correspondientes planes de mejoramiento.

Una vez se ha verificado la implementación del plan de mejoramiento, se realiza una nueva evaluación asignando al proveedor la puntuación mayor que le permite participar en los nuevos procesos de contratación. La Dirección Abastecimiento realiza un seguimiento a los planes de mejoramiento de los proveedores contratistas y subcontratistas de ISA, y utiliza esta información para retroalimentar los programas y proyectos de desarrollo y fortalecimiento de proveedores.

Es importante resaltar que cuando un contratista incumple con alguno de los criterios establecidos en el Código de Ética o con la legislación, la evaluación del desempeño para cada uno de los criterios es calificada con cero (0), y el procedimiento a seguir en caso de incumplimiento se realiza de acuerdo con el Código de Ética.

Cuando la puntuación es cero, debido a faltas de ética, el proveedor o contratista puede demostrarle a ISA, por los medios que considere necesarios, la implementación de acciones para superar esta situación. No obstante ISA se reserva el derecho de aceptar esas acciones con la validación del Comité de Ética.

ASESORÍA DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS EN SALUD, SEGURIDAD Y GESTIÓN AMBIENTAL

Encaminados en el fortalecimiento de las políticas institucionales, que incluyen compromisos de calidad y eficiencia en la prestación de servicios, la salud y seguridad de los trabajadores propios y contratistas, al igual que la preservación del medio ambiente. Continúa la asesoría y soporte de una empresa experta en estos temas:

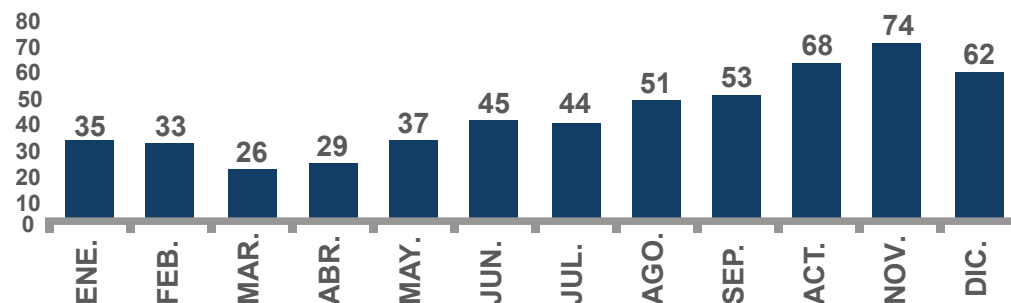
- Definición de los requisitos aplicables en salud y seguridad en el trabajo y de gestión ambiental, en los diferentes objetos de contratación de ISA
- Acompañamiento, asesoría y validación en el cumplimiento de los requisitos contractuales a todos nuestros contratistas que vayan a ejecutar contratos de prestación de servicios en ISA.
- Apoyo a los administradores de los contratos de ISA en el seguimiento documental, con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos por parte del contratista durante la ejecución del contrato.

Resultados

Ítem	Total 2013
Definición requisitos SOGA	564
Revisión para orden de inicio	1124
Revisión durante la ejecución	2120

Para el año 2013 se tuvo la oportunidad de prestar asesoría a 200 proveedores, que luego de haber recibido de ISA la carta de adjudicación de un proceso de contratación, debían demostrar el cumplimiento de todos los requisitos en salud y seguridad en el trabajo y de gestión ambiental, para recibir la orden de Iniciación de los trabajos. La evolución de dichas asesorías se evidencia en la siguiente gráfica.

CANTIDAD DE PROVEEDORES ASESORADO EN SST-GA



El objetivo de este servicio es fortalecer en nuestros proveedores el cumplimiento de sus obligaciones legales, con el fin de evitar la ocurrencia de eventos que puedan afectar la seguridad y la salud de los colaboradores, contratistas o del medio ambiente.

Adicionalmente, con el fin de garantizar el cumplimiento de los requisitos legales requeridos para el inicio de trabajos, se acompañó permanentemente a los contratistas y a los administradores de contrato de ISA, para que realicen una correcta gestión y seguimiento a la ejecución.

Finalmente, se hizo seguimiento en campo a 108 contratos pertenecientes a 77 contratistas, que tenían aspectos críticos en gestión de salud ocupacional y ambiental, con el propósito de verificar el cumplimiento de los requisitos definidos, revisar los planes de acción ejecutados y retroalimentar a los contratistas.

Cumplimiento legal

Producto del continuo seguimiento durante la ejecución de los contratos intensivos en temas de Seguridad y Salud en el Trabajo, y Gestión Ambiental durante el 2013:

- Cantidad de productos químicos utilizados por los contratistas en la ejecución de contratos de ISA:



Producto Químico	Cantidad	Unidad de Medida
Aceite dieléctrico con PCB	0.72	Galones
Aceite dos tiempos	136.06	Galones
Aceite súper-moto 2 tiempos	24	Galones
Aceite mineral lubricante para motores Diésel	50	Galones
Acetileno	20	Libras
Ácido nítrico	7	Mililitros
Aerosol multiuso WD40	50002	No definido
ACPM	8	Galones
Cal (óxido de calcio)	1800	Kilogramos
Cemento	3400	Kilogramos
CRC Limpiador de Contacto QD	30	Unidades
CRC Lubricante penetrante multipropósito 3 – 36	60	Unidades
CRC, silicona heavy duty	60	Unidades
Delmostyn	12	Mililitros
Gasolina	52.72	Galones
Grasa Conductora	300	Gramos
Hipoclorito de calcio, granular	9	Kilogramos
Hipoclorito de sodio al 15%	150	Litros
Insecticida líquido	1866	Gramos
Klerat bloques	4	Unidades
Limpiavidrios	37	Unidades
Nitrógeno	40	Libras
Oxígeno Industrial	1950	Libras
Pinturas a base de agua	7000	Galones
Pinturas a base de solvente	3760	Galones
Propano	9000	Libras
Rataquil Pellets	3	Unidades
Roundup – glyphosato	108.2	Litros
Sipertrin	1500	Mililitros
Thinner	80	Galones
Urea	5000	Gramos

- Cantidad de residuos peligrosos generados por los contratistas en la ejecución de contratos de ISA:

Residuo	Cantidad	Unidad
Aceite usado de motor	50	Galones
Bayetillas impregnadas de químicos	9	Unidades
Bolsas de randa y venenos	60	Unidades
Brochas	4	Unidades
Empaques y envases	182	Unidades
Escombros	1732	m3
Estopas	73	kilogramos
Sólido	79	kilogramos
Thinner	16	Galones

- Cantidad de empleos y jornales generados por los contratistas en la ejecución de contratos de ISA:

Empleos generados	Empleo área de Influencia	Jornales
1180	521	160

Evolución del software de Gestión de Proveedores en SOGA

Este aplicativo sigue siendo un gran apoyo para el seguimiento a la gestión que realizan los proveedores frente al tema de salud, seguridad en el trabajo y gestión ambiental. Además, permite el reporte de las novedades que puedan presentarse durante la ejecución de actividades objeto de un contrato y la actualización de información sobre estos temas.

Durante 2013 se gestionaron en el software alrededor de 152 contratos, de los cuales 80 aún se encuentran vigentes.



Gestión con los clientes



Los clientes, están conformados por las empresas del Sector Eléctrico (generadores, transportadores, distribuidores y comercializadores de energía), del Sector Energético, y del Sector de las Telecomunicaciones. ISA se compromete con un alto estándar en la prestación de sus servicios, por esto cuenta con certificaciones en ISO9000, ISO14001 y OHSAS18001 para el transporte de energía eléctrica.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO

La satisfacción de los clientes de ISA es un indicador de primer nivel dentro del Direccionamiento Estratégico y Política de Servicio.

El estudio está dirigido a los clientes externos de ISA, grupo conformado por las empresas del sector eléctrico, que son atendidos a través del portafolio de servicios de ISA:

- Servicio de Transporte de Energía Eléctrica
- Servicio de Conexión al Sistema de Interconectado Nacional – SIN
- Servicios Asociados al Transporte de Energía

ISA realiza la encuesta cada dos años, la última se hizo en 2012 y los resultados fueron positivos, el resultado de satisfacción general fue de un 90.1%.

Los resultados se retoman para señalar metas y los planes de mejoramiento que le permiten al área Comercial de ISA garantizar un servicio confiable, disponible y seguro y mantener el reconocimiento en el mercado; construir

relaciones sostenibles, basadas en la confianza y el respeto y; mantener una comunicación permanente y confiable con una excelente actitud de servicio; finalmente permite focalizar los nuevos negocios de conexión en el Sector Minero Energético y en los grupos empresariales.

BRINDAR SERVICIO CON ALTOS NIVELES DE CONFIABILIDAD, DISPONIBILIDAD Y SEGURIDAD

ISA opera y mantiene su red de energía eléctrica con altos niveles de disponibilidad, confiabilidad y calidad, la gestión del negocio se soporta en procesos rigurosos y excelentes, seguros para las personas, en equilibrio con el ambiente y socialmente responsables.

Para mantener y aumentar la disponibilidad y seguridad del servicio, se ha realizado la estrategia de disponibilidad de los trabajadores para ejecutar su labor por medio de un programa de Habilidad y Certificación, enfocando los esfuerzos en:

- Ofertar programas extra de reentrenamiento de trabajo de alturas en nivel avanzado.
- Contactar proveedores externos que permitan certificar en trabajo en alturas de manera individual, cada que estas superen restricciones psicofísicas.
- Realizar proyecto piloto con el CTE Noroccidente para el cubrimiento de ausencias en las subestaciones donde el público objetivo serán los ingenieros de las subestaciones.



- Transferir la práctica a las filiales de ISA
- Certificación en competencias laborales en la Norma de operar remotamente subestaciones.

Finalmente en respuesta al compromiso y en cumplimiento del objeto social de la Empresa de brindar un servicio con calidad y eficiencia se cuenta con indicadores que permiten medir el desempeño de la empresa durante el año:



INDICADORES 2013

Indicador	Resultado	Meta inferior	Meta superior	Comentario
Energía no suministrada (MWh)	2.911	9.903	10.462	Mide la magnitud de la energía no suministrada a los consumidores finales en un período definido, causada por eventos atribuibles a las empresas (forzadas y programadas). En 2013 se cumplió con las metas establecidas.
Disponibilidad del STN	99.998%	99.653%	99.917%	Porcentaje de tiempo del período que los activos estuvieron en servicio o disponibles para el servicio, en los últimos 12 meses.
Índice de severidad de errores de operación y mantenimiento	0.82	1	0.85	Evalúa la gestión del error humano en la operación y mantenimiento.
Confiabilidad	98.41%	96.04%	96.12%	Porcentaje del tiempo del período considerado en que el sistema de transmisión permite atender la demanda de los consumidores debido a eventos programados y forzados. El indicador para 2013 estuvo por encima de las metas establecidas.
Efectividad del recierre	81.64%	77.67%	81.30%	Porcentaje de fallas fugaces que tuvieron recierres efectivos (que el activo quedó finalmente en su condición original). El indicador para 2013 estuvo por encima de las metas establecidas.
Salidas no selectivas y no necesarias	11.56%	8.5%	6.0%	Porcentaje de salidas que no fueron selectivas y no fueron necesarias. Las salidas selectivas y necesarias se refieren al aislamiento efectivo del equipo fallado o en condiciones inacceptables de continuar en servicio. En 2013 no se cumplió con las metas establecidas.
Ejecución oportuna de maniobras	99.88%	99.75%	100%	Porcentaje de maniobras ejecutadas oportunamente en el último año.
Tasa de fallas circuitos 500 - 230 kV	3.16	4	3	

MANTENER UNA COMUNICACIÓN CONFIABLE, ÁGIL Y OPORTUNA

La correcta interacción de los elementos que conforman el Plan de Fidelización actúa como un ciclo PHVA, buscando reducir la brecha entre el servicio brindado y el percibido por el cliente; obteniendo una mayor satisfacción.

La reducción de esta brecha es posible a través de un adecuado nivel de organización de los recursos tecnológicos, humanos, logísticos, financieros de la Compañía y de una adecuada estructura de los canales de atención.

El encuentro con los clientes, reuniones en las instalaciones de los clientes, la encuesta de satisfacción, el buzón del área comercial, los ejecutivos de cuenta asignados a cada cliente, el buzón y Línea Ética, las cuentas facebook y twitter permiten un espacio de retroalimentación abierta y pública, el boletín del cliente cuenta con un medio de retroalimentación y comentarios. (Ver capítulo Participación de los grupos de interés)

Estas diferentes instancias de diálogo y comunicación permiten una rápida retroalimentación en aras del mejoramiento continuo.

PROMOVER LA EXCELENCIA OPERACIONAL

Para garantizar un servicio basado en la excelencia, es necesario contar con un talento humano capacitado y entrenado, en razón de esto se cuenta

con diferentes programas que permiten cumplir con esta promesa de servicio:

Habilitación

Programa que incorpora las mejores prácticas de clase mundial y los estándares internos de ISA, para desarrollar habilidades y aptitudes en cargos críticos del negocio.

Certificación de trabajo en alturas

Está enfocada para que los participantes estén en capacidad de identificar los componentes fundamentales del Reglamento Técnico de Trabajo en Alturas, sus responsabilidades frente al mismo y la prevención de riesgos laborales que se deriven del trabajo en alturas; contribuyendo al fomento de lugares seguros de trabajo y a la promoción de la salud integral en sus empresas.

Dentro de la búsqueda de la disponibilidad del servicio, se ejecutan permanentemente varios proyectos, entre otros:

En seguridad

Implementación de la metodología de gestión del error en transporte de energía: Metodología para el análisis de factores humanos en los procesos de operación y mantenimiento, que permite disminuir la frecuencia y severidad de incidentes y eventos causados por la influencia de las personas.



En disponibilidad

Proyecto Centros de Control: puesta en servicio de los sistemas para los Centros de Supervisión y Maniobras para ISA, TRANSELCA y REP.

Proyecto de renovación de los equipos inductivos y de control en las subestaciones, la ampliación de las subestaciones existentes, la interconexión de otras y de construcción de nuevas, que integren el STN. Aplicación de mejores prácticas de mantenimiento para optimizar los tiempos de ejecución de las tareas y la identificación de las amenazas que pueden generar riesgo de accidente durante la ejecución de mantenimientos.

Gestión de continuidad del servicio, con la intención de adoptar medidas que permitan dar respuesta oportuna a riesgos que puedan afectar la prestación del servicio.

Gestión de activos: actividades y prácticas coordinadas y sistemáticas a través de las cuales la Organización maneja óptima y sustentablemente sus activos y sistemas de activos, su desempeño, riesgos y gastos asociados.

Desarrollo de la automatización para subestaciones nuevas y existentes: La plataforma es el resultado de un proceso de investigación y desarrollo elaborado por ISA. El Sistema de Automatización de una Subestación – SAS–, es la interfaz que le permite al operador de la subestación tener toda la información concentrada en un solo sitio con el fin de ejecutar sus acciones operativas de manera más segura, brindándole la información necesaria en el tiempo oportuno con el fin de evitar errores en la operación

de la subestación e incluso agilizar la reposición de los circuitos ante eventos imprevistos.

Confiabilidad

Frente a la búsqueda de la confiabilidad del sistema se desarrollan permanentemente varias actividades:

- El diagnóstico del estado operativo y las posibles causas de fallas en los activos de la Empresa.
- Manual Unificado de Operación y Mantenimiento. El Manual le permite a ISA normalizar y articular los procedimientos de operación y mantenimiento con el fin de controlar los riesgos que se puedan presentar, permitiendo una operación confiable del sistema.
- Homologación de sus dispositivos de protección: dada la importancia de los dispositivos de protección para asegurar la vida útil de los equipos de potencia y la confiabilidad del sistema, estos han sido considerados por ISA para un proceso de homologación. El objetivo es disponer en ISA de un catálogo predefinido de equipos y sus proveedores. De este catálogo se seleccionan, de manera ágil, los suministros que se requieran, con la certeza de que son los apropiados para el sistema.

Referenciamiento y gestión de activos

ISA y sus empresas han venido adoptando procedimientos y estándares nacionales e internacionales con el fin de implementar las mejores prácticas que le permitan asegurar la prestación de servicios con rigurosidad y excelencia.



ISA, aplicando sus políticas de mejoramiento continuo, participó del referenciamiento internacional ITOMS del que hacen parte empresas de todo el mundo con altos niveles de calidad, confiabilidad y seguridad en lo que se refiera a transmisión de energía.

Es así que la Empresa participó en el segundo ciclo del referenciamiento internacional de ITOMS (International Transmission Operations & Maintenance Study), se esperan resultados en abril de 2014 de las empresas de transmisión de energía en el mundo.



Gestión de los Derechos Humanos



Trimestralmente ISA lleva un indicador de vulneración a los Derechos Humanos en ocasión del Negocio de Transporte de Energía, este indicador fue cero (0).

En este capítulo puede medirse el progreso en las acciones extendidas en los proveedores, las comunidades, procesos de la Organización que permiten afirmar que cada día la Empresa trabaja por una cultura en donde se viven los Derechos Humanos; sin desconocer los retos del entorno se procura por una actuación basada en el respeto y en esta línea se está avanzando.

La Empresa durante el período de la Memoria, se centró en la promoción de los Derechos Humanos y el fortalecimiento de la Debida Diligencia, este ejercicio se hizo extensivo a su cadena de valor. Así mismo, participó en espacios de incidencia sobre los DDHH y se sumó a la iniciativa de las Naciones Unidas de Business 4Peace.

Las prácticas de ISA en materia de Derechos Humanos, fueron destacadas en la publicación Empresa Responsable Ejemplos de Paz (2013) Avance de Empresas, Inversionistas y Redes Locales del Pacto Global, realizada por el Pacto Global de las Naciones Unidas, los Principios de Inversión Responsable PRI, con la colaboración de la firma KPMG.

Se debe sumar que ISA le apuesta a la promoción de los Derechos

Humanos y procura que sus partes interesadas también se reconozcan en esta iniciativa. En razón de esto en la página web de la Compañía se puede consultar y descargar todas las publicaciones y acciones adelantadas durante 2012 y 2013:

Segundo módulo del curso sobre Empresas y Derechos Humanos

[Ver enlace aquí](#)

Buenas prácticas de la Norma ISO 26000 para fortalecer la gestión y promoción de los Derechos Humanos

[Ver enlace aquí](#)

Cómo implementar la Debida Diligencia

[Ver enlace aquí](#)



GESTIÓN Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS EN LAS COMUNIDADES

Desde la gestión con las comunidades, se tiene el compromiso de respetar y promover los Derechos Humanos, ISA apoya su difusión para que los ciudadanos exijan garantía y cumplimiento por parte del Estado, a la vez que se participa en iniciativas de atención humanitaria.

Para 2013 se destaca el apoyo a procesos en 33 municipios y 6 departamentos: Antioquia, Cundinamarca, Caldas, Cauca, Boyacá y Norte de Santander.

El mayor progreso se evidenció en:

Programa	Logros
Oriente Antioqueño, en alianza con Prodepaz	<p>Apoyo al fortalecimiento organizativo con las asociaciones de víctimas. Programa Golombiao, en el marco del convenio con UNICEF:</p> <ul style="list-style-type: none"> 49 Asesores formados en 7 Talleres sobre los derechos de la población de niños, niñas, adolescentes y jóvenes y la corresponsabilidad de los actores locales. 131 personas formadas en 9 talleres de transferencias metodológicas Golombiao, para promoción del juego de la paz y los principios no violencia.
Valle del Cauca, en convenio con VALLENPAZ	Son capacitadas en Derechos Humanos las asociaciones acompañadas en el proceso integral productivo
Magdalena Centro, en alianza con la Fundación Programa desarrollo y Paz del Magdalena Centro	180 personas sensibilizadas, en 8 municipios fueron capacitadas en difusión, promoción y exigibilidad de los Derechos Humanos. 14 talleres, 8 para el fortalecimiento y gestión de recursos y 6 para el liderazgo y la promoción por parte de las Mesas Subregionales de Trabajo.
Córdoba y Urabá, en alianza con CORDUPAZ	Apoyo a la creación y consolidación del Observatorio de Desarrollo Humano Integral y de Derechos Humanos del Programa de desarrollo y Paz. Tres Comités Territoriales de Justicia Transicional apoyados en la formulación y acompañamiento a los planes de acción territorial de atención a víctimas en Córdoba y Urabá. Dos talleres de formación y capacitación a organizaciones sociales y comunitarias en Ley de Víctimas y Restitución de Tierras en Córdoba y Urabá.

MONITOREO DE PROVEEDORES EN ÉTICA, DERECHOS HUMANOS, SEGURIDAD Y GESTIÓN AMBIENTAL

Uno de los principales aspectos en la gestión de los Derechos Humanos se vio reflejado en la gestión con los proveedores, la cual desde diferentes herramientas de seguimiento y control, le permitieron a la Empresa un mayor acompañamiento, promoción y entendimiento de éstos en su gestión empresarial. En razón de esto se incluyeron preguntas de este orden en el registro de proveedores, se hizo extensivo el Formulario A1 a los proveedores de bienes y servicios y se mejoraron los controles a los contratos de emergencias.

Para el registro de proveedores se incluyó información sobre los Derechos Humanos y la ética, con el fin de identificar aquellos proveedores que tienen un avance o la necesidad de fortalecer la gestión en estos asuntos.

Durante el segundo período de 2013, fueron diligenciadas por medio del sistema de información Konfirma, 687 Autoevaluaciones de sostenibilidad, de éstas 687, 346 hicieron el registro en su totalidad. Las 687 autoevaluaciones muestran un panorama en relación a la sostenibilidad de los proveedores así:

Salud y Seguridad en el trabajo	Ética	Derechos Humanos	Gestión Ambiental
87%	79%	87%	84%

Los demás proveedores, muestran una brecha en relación a estos asuntos y se espera desarrollar una gestión proactiva durante 2014.

Formulario A1 Ética, Derechos Humanos y Código Antifraude

Durante 2013, 440 proveedores que suscribieron un contrato con ISA y el correspondiente Formulario A1 se obligaron a dar cumplimiento a las inhabilidades e incompatibilidades para la contratación estatal, en las responsabilidades fiscales según la ley 610 de 2000, artículo 60, en las listas OFAC (Clinton) y ONU, en el conocimiento del Acuerdo de Contratación de ISA y en conocer el compromiso que tiene un proveedor de ISA con respecto a los Derechos Humanos y a la ética.

Control de riesgos en la contratación de emergencia

Emergencia es aquella situación que producto de atentados terroristas, fuerza mayor o caso fortuito, puede afectar la transformación, conexión y transporte de energía eléctrica, comunicaciones o cualquier otra actividad del objeto de la Empresa y consecuentemente su normal funcionamiento.

En octubre de 2013, ISA realizó nuevamente el procedimiento de precalificación de proveedores que podrán ser contratados en caso de presentarse una situación de emergencia en el Sistema Interconectado Nacional –SIN– con lo cual se controla el riesgo para la normal prestación del servicio.

Los objetivos de esta precalificación son los siguientes:

1. Poder seleccionar proveedores precalificados, para procesos de contratación en casos de emergencia o siniestro.



2. Proteger a ISA contra inhabilidades o incompatibilidades de proveedores con relación a las normas establecidas en la Constitución y la ley, fraudes, faltas a la ética, violación de leyes en beneficio de grupos armados ilegales o de particulares.

3. Poder demostrar a los organismos de supervisión y control la Debida Diligencia precontractual por parte de ISA.

Con la información arrojada por este procedimiento, se construyó una base de datos de 24 proveedores que cumplen con todos los requerimientos básicos de ISA en esta clase de contratación.

PROMOCIÓN DE PRINCIPIOS ÉTICOS Y DE DERECHOS HUMANOS EN LOS PROVEEDORES

Durante el año 2013, se realizaron dos encuentros con Proveedores, donde el tema de la Ética y Derechos Humanos fue relevante en las presentaciones.

El primer encuentro se realizó en el mes de julio, en donde se desarrolló una actividad sobre la Ética, valor fundamental de ISA para el relacionamiento con sus proveedores y demás grupos de interés. El objetivo de la actividad era refrendar el compromiso que tiene cada proveedor con la Ética Empresarial, quienes plasmaron su firma en una tarjeta, seguida de la firma del Gerente General de la Compañía, Luis Fernando Alarcón Mantilla, las cuales se expusieron en una lona con el mensaje “Yo soy un Proveedor ISA comprometido con la Ética Empresarial”, Mi idioma es la ética.



En el mes de noviembre de 2013, se realizó otro encuentro con 28 proveedores denominados críticos para la Organización en cuanto al tema HSE- seguridad y salud en el trabajo y gestión ambiental, así como la Ética y los Derechos Humanos. En dicho encuentro se trataron temas relevantes para la relación Empresa-Proveedor, concentrándose en los nuevos retos que enfrentan hoy las empresas y los cambios que conlleva abordar nuevas formas de hacer la gestión empresarial. Además se ilustraron los documentos que ISA tiene para invitar a los proveedores a una actuación de promoción y respeto de los derechos, de la ética y de la transparencia. Las memorias de este evento pueden consultarse en:

[Ver enlace aquí.](#)

Anexos



INDICADORES GRI FILIALES

EMPRESA	ISA BOLIVIA
Sitio web de los informes empresariales	www.isa.com.bo
Indicador	Resultados
Información de la Empresa	
Asuntos relevantes	<p>Triple Certificación de las normas ISO9001, 14001 y 18001, sin NC fundamentales.</p> <p>Aprobación por parte del regulador Boliviano (AE) para la ejecución de dos (2) proyectos de ampliación del Sistema de Transmisión por un valor total cercano a los 9 millones de dólares.</p> <p>Aproximación y gestión fuerte con Ministerio del Sector y empresas estatales, para definir el plan de expansión sectorial, considerando la agenda patriótica del estado al año 2025, para identificar de primera mano, los proyectos factibles de contribuir a ISA2020.</p> <p>Aniversario 10 con asistencia masiva de representantes de entidades gubernamentales, empresas del Sector y empresas privadas.</p> <p>Gestión con medios de comunicación a nivel nacional, para informar respecto a nuestra presencia en Bolivia y el tipo de negocio. Esto de acuerdo a recomendaciones de líderes de opinión, dado el cero conocimiento que se tenía de la Empresa, hasta 2011.</p>
Premios y distinciones	<p>Triple Certificación de las normas ISO9001, 14001 y 18001, con gran reconocimiento por parte de la firma certificadora (TUV), en el sentido que ISA Bolivia fue la única empresa del cono sur que recibió la triple certificación, sin NC fundamentales.</p> <p>Resultados de Clima Organizacional 2013 en 83% lo cual nos ubicó dentro del máximo ranking a nivel nacional e igualmente al interior del Grupo ISA.</p>
Temas ambientales	
EN1 Materiales utilizados por peso o volumen	En la gestión 2013 se generó un total de 906 Kg. de residuos inorgánicos de los cuales 536 Kg. son entregados al Programa de Alivio a la Pobreza (Fundación PAP) que beneficia a miles de familias bolivianas con el reciclaje.
EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	En la Gestión 2013 se tuvo un consumo de 612227,75 Kw/h

Temas ambientales

EN16 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.

No se ha realizado medición. La Empresa es muy pequeña y sus emisiones no se consideran relevantes.

EN22 Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.

En la Gestión 2013 se generó un total de 240,3 Kg. de residuos peligrosos los cuales fueron entregados al Gestor Externo que cumple con todos los requisitos exigidos por ley.

Los tipos de residuos peligrosos generados durante la gestión son los siguientes:

- Tubos fluorescentes (reciclados)
- Material empetrolado (incinerado)
- Envases de pinturas y aerosoles (reciclados)
- Aceite y combustible sucio (reciclado)

EN28 Coste de las multas significativas y número desanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.

No se presentaron multas y/o sanciones ambientales durante la gestión 2013

Temas laborales

LA1 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.

ISA Bolivia cuenta con 33 empleados directos:

- Tiempo completo
- Tiempo indefinido: 27 de los cuales 4 son mujeres y 24 son hombres
- Contrato a tiempo fijo: 6 personas de los cuales son 3 mujeres y 3 hombres

LA7 Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región

- Número de accidentes: 0
- Muertes: 0
- Absentismo
- Tasa de absentismo: 2,06 %
- Horas programadas para trabajar: 63792

LA13 Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.

Los rangos de edad en ISA Bolivia son:

- Mayores de 50: 1
- Entre 40-50 años: 6
- Entre 30-40 años: 20
- Entre 20-30 años: 6

Temas laborales

	Hombres	Mujeres	Total
Gerente Director	3	2	5
Coordinadores	2	-	2
Analistas	5	5	10
Operadores	5	-	5
Asistentes	11	-	2
Ejecutores	99	-	

LA14 Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.

No existen diferencias salariales entre hombres y mujeres, las diferencias se encuentran asociadas al cargo y responsabilidad.

HR3 Formación de empleados en Derechos Humanos

Se realizó una charla con presentación audiovisual, con la entrega de un folleto con los artículos de la Declaración de los Derechos Humanos a cada uno de los trabajadores.

HR5 Actividades de la Compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos

- Permanente gestión con todos los colaboradores para mejorar sus competencias técnicas, humanas y en general el Clima Organizacional.
- Programa de Bienestar Revitalízate.

Cumplimiento normativo

SO8 Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones

En 2013 se registró una multa por falla permanente en la línea Carrasco Arboleda 230 kV por parte del ente regulatorio que asciende a 250.358,40 Bs.

Prácticas cliente

<p>PR3 Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.</p>	<p>Servicio de transporte de energía incluido la operación, el mantenimiento y la conexión al Sistema de Transmisión Nacional.</p>
<p>PR4 Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes</p>	<p>No hubo incumplimientos a la Norma.</p>
<p>PR5 Prácticas para la satisfacción del cliente, incluyendo estudios de satisfacción</p>	<p>ISA Bolivia anualmente realiza una encuesta de satisfacción a las empresas identificadas como sus clientes: TDE y CNDC. Las observaciones que se encontraron en ambos casos fueron gestionadas a través del Plan Integrado de Gestión. Para la gestión 2014 se cambiará la metodología de medición.</p>
<p>Índice de calidad del servicio. (señalar por ejemplo el indicador de disponibilidad o aquellos que se tienen asociados a la prestación del servicio)</p>	<p>La regulación boliviana mide mediante dos indicadores para cada línea y para cada auto transformador: Número de desconexiones forzadas y tiempo promedio de desconexiones forzadas. Para la gestión 2013 solo una línea sobrepasó el indicador de tiempo promedio de desconexión forzada.</p>
<p>Número de denuncias efectivas y gestionadas de la Línea Ética. O bien señalar el indicador asociado a la gestión de la Línea Ética</p>	<p>No se registraron denuncias en la Línea Ética.</p>
<p>Porcentaje y número total de contratos y a cuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas que incorporan preocupaciones en materia de Derechos Humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de Derechos Humanos (HR1).</p>	<p>No se incluyen cláusulas de este tipo en los contratos.</p>

EMPRESA	INTERNEXA
Sitio web de los informes empresariales	www.internexa.com/Paginas/centro_recursos.aspx
Indicador	Resultados
Información de la Empresa	
Asuntos relevantes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En el marco del evento LACNIC 19, que se desarrolló entre el 5 y el 10 de mayo en la ciudad de Medellín el cual fue hospedado por INTERNEXA, se realizaron evento académico y conferencia de TIC, articulado con la Alcaldía de Medellín. ▪ Encuentro de mujeres y TICS con grandes expositoras de temas. ▪ Conversatorio sobre los desafío de la mujer en una industria liderada por los hombres. ▪ Se invitaron 20 estudiantes de la UdeA para entrar al evento gratis +8 funcionarios del cluster TIC de la alcaldía. ▪ 30 Empleados de INTERNEXA que se vieron beneficiados en este evento. ▪ Se conectaron a 12 municipios de Antioquia originales del plan: LOS BACHILLERES ESTUDIAMOS EN LA UNIVERSIDAD, con el sistema MOOC, que es el sistema de educación que les permite mejorar sus rendimientos para el ingreso a la UdeA. ▪ Se le dio la oportunidad a 34 estudiantes del Sena de conocer el funcionamiento del Centro de Gestión de la Red Regional, como parte de su formación. ▪ El programa de Técnicos en Desarrollo da la oportunidad a ingenieros recién ingresaros de conocer durante un año todos los procesos de la Compañía con el fin de prepararlos para la vida laboral.
Premios y distinciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ INTERNEXA, primera red regional en obtener la certificación MEF de sus servicios Carrier Ethernet en 4 países de Suramérica. ▪ Por tercer año consecutivo INTERNEXA ganó en las categorías: “Proveedor de Servicio Regional del año” y “Mejor Servicio Mayorista Ethernet”
EN1 Materiales utilizados por peso o volumen	Consumo de agua m3: Acueducto 280; agua lluvias 408 y carro tanque 48.
EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Consumo de energía:4'259.300 KwH/hora

Temas ambientales	
EN16 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	<p>Taxis: toneladas de CO2 Buses para el transporte de los colaboradores: toneladas de CO2 Transporte aéreo: toneladas de CO2 Consumo energía SE: toneladas de CO2 Consumo energía Sede: toneladas de CO2 Total emisiones ITX 2012 = 472.39 toneladas, redujeron con respecto al 2011 que fue de 510.34 toneladas.</p>
EN22 Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	<p>Residuos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Emisiones de gas refrigerante de sistemas de refrigeración R22. Aire de la sede 10 Libras. ▪ Cantidad de residuos peligrosos en Kg, generados en el año 225 ▪ Cantidad de residuos adecuadamente gestionados con empresas certificadas 28.5 toneladas (bajas de equipos electrónicos e infraestructura realizadas en el año)
EN28 Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	<p>Durante 2013 no se presentaron sanciones o incumplimientos a requerimientos de las entidades ambientales en cada uno de los países donde INTERNEXA tiene operaciones.</p>
Temas laborales	
LA1 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	<p>INTERNEXA en Colombia cuenta con 165 colaboradores vinculados con contrato a término indefinido y 3 a término fijo: La distribución por empleados es la siguiente: Gerente general: 1 Gerentes: 8 Directores: 10 Especialistas: 29 Analistas: 118 Asistentes: 2 Los colaboradores se encuentran en cuatro ciudades de Colombia, principalmente en la ciudad de Medellín con 148: Bogotá con 17, Barranquilla 2 y Cali 1</p>
LA7 Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región	0.40%

Temas laborales

LA13 Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.

INTERNEXA cuenta con un total de 19 directivos y 149 no directivos. Del total de población se cuenta con 107 hombres y 61 mujeres. El rango de edad se ubica entre:

- Entre 20-24 años: 4
- Entre 25-30 años: 27
- Entre 31-35 años: 57
- Entre 36-40 años: 29
- Entre 41-45 años: 34
- Entre 46-50 años: 7
- Entre 51-55 años: 7
- Entre 56-60 años: 2
- Mayores de 60: 1

LA14 Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.

No existen diferencias salariales entre hombres y mujeres, las diferencias están asociadas a las responsabilidades de los cargos y la variable de género no es tomada en cuenta para la definición salarial.

Cumplimiento normativo

SO8 Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones

Durante 2013, la Empresa no recibió sanciones financieras y no financieras por incumplimiento de leyes y regulaciones

Prácticas clientes

PR3 Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.

El portafolio de servicios de INTERNEXA incluye:
Transporte: servicios de conectividad soportados sobre la única red de fibra óptica terrestre que conecta directamente las ciudades principales de la región, creando así el camino más corto y rápido para enlazarlas, con la mejor disponibilidad y seguridad.



Prácticas clientes

IP: Servicios que proveen acceso a contenidos y aplicaciones disponibles en redes IP públicas (Internet) o privadas.
 Conexión: Los servicios de conexión proveen acceso a sitios específicos de la arquitectura de red del cliente.
 Infraestructura: Suministra los espacios, la energía y las condiciones óptimas para el hospedaje de equipos de propiedad del cliente.

Operación y mantenimiento: Supervisa, opera y mantiene integralmente redes de transmisión de telecomunicaciones y enrutamiento de datos (fibra óptica, microondas, satelital).

PR4 Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes

No hubo incumplimientos a la norma o por los servicios prestados.

PR5 Prácticas para la satisfacción del cliente, incluyendo estudios de satisfacción

INTERNEXA realiza anualmente la encuesta de satisfacción de clientes a nivel nacional e internacional de acuerdo con la distribución de los clientes, con un nivel de confianza 95%, con el objetivo de determinar la satisfacción de los clientes externos de la Compañía en cada uno de los servicios y procesos que se presentan en la relación de servicio, insumo fundamental para desarrollar de acción que permitan mantener y mejorar la fidelización de los clientes.

Derechos Humanos

HR3 Formación de empleados en Derechos Humanos

En 2013 se realizaron acciones de formación en Derechos Humanos utilizando el video corporativo dando la facilidad de ingreso a todos los proveedores por la WEB.

HR5 Actividades de la Compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos

INTERNEXA cumple lo dispuesto en la política de Gestión Humana de ISA y sus empresas, donde se declara en su alcance: "El grupo empresarial ISA enmarca la relación laboral con sus trabajadores de conformidad con el ordenamiento jurídico y la legislación aplicable en cada país, la normatividad interna propia de cada empresa, los contratos individuales de trabajo y los Contratos Colectivos vigentes".

Derechos Humanos

Índice de calidad del servicio.

En la encuesta de satisfacción de clientes obtuvimos un índice general de satisfacción de clientes del 86.5 para 2013 con una meta esperada de 86.2
En el cumplimiento de Niveles de servicio se logró una 97.92% superando la meta para el año de 94.52%.

Número de denuncias efectivas y gestionadas de la Línea Ética. O bien señalar el indicador asociado a la gestión de la Línea Ética

En 2013 no se presentaron denuncias en la línea de ética solo se presentaron 5 denuncias las cuales el 100% fue debidamente gestionados.

Porcentaje y número total de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas que incorporan preocupaciones en materia de Derechos Humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de Derechos Humanos.

La Compañía tiene como política incluir en los contratos firmados con los clientes, la prohibición explícita del manejo de contenido pornográfico. Con los proveedores no se tiene establecido en la minuta, pero si se gestionó el curso de Derechos Humanos para sensibilizarlos en el tema.

EMPRESA	XM
Sitio web de los informes empresariales	www.xm.com.co/Pages/InformesEmpresariales.aspx
Indicador	Resultados
Información de la Empresa	
Asuntos relevantes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diálogo con Grupos de Interés: XM puso en marcha en 2013 espacios de diálogo con los Colaboradores, Clientes y Proveedores que permitieron conocer la percepción que tienen sobre la Compañía y definir los asuntos relevantes sobre los que se trabajará en 2014. ▪ Certificación en la Norma ISO/IEC 27001: En 2013 se obtuvo el Certificado de Sistema de Gestión de Seguridad de la Información con base en la Norma ISO/IEC 27001 para el proceso Programar Despacho Económico otorgado por el Icontec. De ISA y sus empresas, XM es la primera en alcanzar esta certificación. ▪ Certificación de Auditoría Interna: The Institute of Internal Auditors evaluó la eficiencia y efectividad de la actividad de auditoría interna en XM, entregando la máxima calificación denominada “Cumple Generalmente”, lo que significa que todas sus actividades son realizadas de acuerdo con las Normas para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna. ▪ 1° Foro de Ética del Sector Eléctrico: En agosto de 2013 se desarrolló en Bogotá, el 1° Foro de Ética del Sector Eléctrico, “La Ética: la energía que nos diferencia”, evento liderado por XM, con el apoyo del Consejo Nacional de Operación -CNO- y el Comité Asesor de Comercialización -CAC-. El objetivo del foro fue crear un espacio de reflexión, acción y compromiso en la creación de capital ético en las organizaciones del Sector Eléctrico como factor dinamizador de su competitividad y sostenibilidad. Contó con la participación de 117 personas, en representación de 55 empresas, provenientes de 12 ciudades del país.
Premios y distinciones	<p>Premio Andesco a la Responsabilidad Social Empresarial 2013: el compromiso con la sostenibilidad de XM fue reconocido con el premio Andesco a la Responsabilidad Social Empresarial, en la categoría Mejor Empresa Pequeña de Servicios Públicos y Comunicaciones. En ese sentido se destacó el programa de habilitación y certificación de operadores, la prevención del riesgo sistémico en el Mercado de Energía Mayorista de Colombia, la identificación de restricciones del Sistema Interconectado Nacional y el análisis de los riesgos ante retrasos en obras, y la medición de la huella de carbono en el eslabón de la cadena dirigido a la generación de energía.</p>

Temas ambientales

EN1 Materiales utilizados por peso o volumen	Para el cierre de la Memoria no se tienen estos datos consolidados
EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Consumo de energía 101952,09KwH/hora
EN16 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Para el cierre de la Memoria no se tienen estos datos consolidados
EN22 Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	

Temas ambientales

Tipo de Residuo	Cantidad generada al año (Kg)	Método de Tratamiento
Papel, Kg	23.133	Aprovechamiento a través de recuperar
Plástico, Kg	1.204	
Cartón, Kg	5.437	
Ordinarios, Kg	31.353.6	Disposición final a través de empresas varias de Medellín (relleno sanitario La Pradera)
Metales, Kg	1.991	Aprovechamiento a través de recuperar
Vidrio casco blanco, Kg	3.146	Aprovechamiento a través de recuperar
Madera, Kg	24	Disposición con con empresas varias
Polyboard (vaso de papel parafinado) kg	127	Aprovechamiento a través de recuperar
Biosanitario, Kg	18.36	Disposición con biológicos y contaminados
Cortopunzante, Kg	4.78	
Medicina Vencida, Kg	2.8	
TOTAL	66.380.54	

EN28 Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.

Durante 2013 no se presentaron sanciones o incumplimientos ambientales.

Temas laborales

LA1 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	En 2013, XM contó con 214 empleados, de los cuales 193 tienen contrato indefinido y 21 a término fijo. La distribución por empleado es la siguiente: Analistas: 138, Asistentes: 3, Especialistas: 57, Directivos: 16. Los colaboradores se encuentran, en su mayoría, en la sede principal en la ciudad de Medellín.
LA7 Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	(1.15%) Las principales causas de absentismo en 2013 fueron: Traumatismos y envenenamientos, enfermedades del aparato respiratorio, enfermedades del sistema nervioso y de órganos de los sentidos. Respecto a enfermedades profesionales es cero, víctimas mortales cero, accidentes de trabajo cero.
LA13 Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	En 2013 XM presentó un total de cargos directivos donde contó con la participación de 7 mujeres y 9 hombres, respectivamente. El rango de edad se ubica entre: 30-40 años: 3 personas / entre 41-50 años: 11 personas / entre 52-60 años: 2 personas
LA14 Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	En 2013 la asignación salarial se hizo teniendo en cuenta los siguientes criterios: Valoración del cargo - Estudios de competitividad salarial - Ajuste de la persona al cargo, en términos de formación, experiencia, competencias humanas y técnicas - Matriz de desempeño y potencial. Estos criterios se aplican en términos de igualdad a todos los colaboradores sin diferencias de género.

Derechos Humanos

HR3 Formación de empleados en Derechos Humanos	En 2013 no se desarrollaron actividades de formación en Derechos Humanos, pero sí se fomentó el Comité de Convivencia Laboral y el Comité de Ética como veedores del cumplimiento de ellos.
HR5 Actividades de la Compañía en las que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos	En 2013 XM, en su marco de actuación, respetó los derechos de las personas, a través del fomento de diferentes mecanismos como el Comité de Convivencia Laboral, el Comité de Ética y Diálogos con grupos de interés.

Cumplimiento normativo

SO8 Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones

Durante 2013, XM no recibió sanciones ni multas significativas derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones

Prácticas clientes

PR3 Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.

El portafolio de servicios de XM ofrece:

- Operación y Administración del Sistema Interconectado Nacional

XM opera el Sistema Interconectado Nacional –SIN– y administra el Mercado de Energía Mayorista Colombiano –MEM–. Adicionalmente administra las transacciones internacionales de electricidad de corto plazo con Ecuador -TIE- y presta servicios para operación de sistemas de potencia y sistemas de tiempo real, soluciones para mercados eléctricos y productos asociados.

Para la prestación de los servicios se apoya en la tecnología y en el desarrollo integral de su gente. Actúa con responsabilidad social y ética, y está comprometida con el bienestar de la sociedad.

- Entrenamiento y capacitación a través de simuladores para el entrenamiento de operadores.

XM ofrece el entrenamiento para operadores que requieran conocimientos de la operación de los sistemas de potencia, mediante el uso de un simulador que reproduce el comportamiento del Sistema Interconectado Nacional Colombiano en tiempo real y parametrizable a otros sistemas (DTS), y utilizando métodos basados en la evaluación de competencias técnicas y humanas, las cuales permiten al evaluador identificar las condiciones de cada operador y las brechas existentes de acuerdo con lo esperado por cada organización.

Prácticas cliente

PR4 Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes

Mensualmente se publica el informe sobre el cumplimiento de los indicadores de la Resolución CREG 081 de 2007, los cuales determinan la calidad del servicio requerido para la operación del SIN y la administración del mercado.

Para 2013, el comportamiento de estos indicadores estuvo dentro de los límites establecidos.

PR5 Prácticas para la satisfacción del cliente, incluyendo estudios de satisfacción

- Aseguramiento de la calidad en la prestación de los servicios: mediante la publicación mensual del informe sobre el cumplimiento de los indicadores de la Resolución CREG 081 de 2007; el informe trimestral del mandatario; el informe anual de los resultados de auditoría externa al Administrador del Sistema de Intercambios Comerciales –ASIC-, al Liquidador y Administrador de Cuentas –LAC-, al Centro Nacional de Despacho –CND- y a las Transacciones Internacionales de Electricidad –TIE-, y el informe de operación y administración del mercado.
- Desarrollo del portafolio de capacitaciones del mercado: XM realizó para más de 300 personas del sector actividades de capacitación y talleres
- Capacitaciones a la medida: se realizaron capacitaciones a la medida en planeación, programación y coordinación de la operación, y en administración e intercambios del mercado, a 140 personas, para un total de 219 horas impartidas por personal de XM a las siguientes empresas: TERMOTASAJERO, CHEC, EEBP, ARGOS, ESSA, CEO, EBSA, TEBSA y CNDC (BOLIVIA)
- Seminarios Técnicos:
Se realizaron dos seminarios técnicos durante 2013: Seminario Internacional de Medición Fasorial Sincronizada y Seminario internacional de Mercados de Energía Eléctrica, que contaron con la participación de más de 250 asistentes nacionales e internacionales pertenecientes aproximadamente a 50 empresas no solamente de Colombia sino del sector eléctrico de América. También se contó con la presencia de la academia.
- Fortalecimiento al interior de XM de la competencia de Cultura de Servicio: Estas acciones se centraron en capacitaciones y campañas de comunicación, que tuvieron como objetivo sensibilizar al personal de XM de la importancia del servicio y de promover la estrategia de autogestión a los clientes, para proporcionar formas que permitieran mejorar la oportunidad de respuesta y generar mayor cantidad de momentos estelares en la interacción con el cliente.
- Divulgación y publicación de Información: teniendo en cuenta la estrategia de autogestión definida por XM, que tiene como propósito facilitar al cliente la gestión de sus procesos, se actualizaron, construyeron y publicaron informes, instructivos, formatos y procedimientos-.

Prácticas cliente

Índice de calidad del servicio. (señalar por ejemplo el indicador de disponibilidad o aquellos que se tienen asociados a la prestación del servicio)

El índice de calidad del servicio para XM, es un indicador que agrupa los resultados de los principales indicadores de calidad que la Compañía presta en sus funciones de operador y administrador del mercado, los cuales están definidos en la Resolución CREG 081 de 2007 (Ver tabla inferior de Indicadores CREG).

En el Cuadro de Gestión Integral existe un indicador de máximo nivel llamado Cumplimiento de Indicadores CREG, que recoge los resultados de estos indicadores. Durante 2013 se cumplieron todos los indicadores todos los meses, obteniéndose un resultado de 10 todo el año.

Indicadores GREG 2013

Indicador	Reporte	Meta	ene-13	feb-13	mar-13	abr-13	may-13	jun-13	jul-13	ago-13	sep-13	oct-13	nov-13	dic-13	
1	Calidad de los enlaces de comunicación del CND con los CRC	Mensual	>97%	99,98%	99,89%	98,02%	99,94%	99,55%	99,73%	99,98%	99,87%9	9,42%9	9,50%9	9,96%9	9,92%
2	Nivel de tension por fuera de rango sin atentados	Trimestral	< 36 a año	1	2	5	5	5	5	7	8	9	10	12	13
3	Oportunidad en la entrega del despacho diario	Mensual	<12al año	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Registro oportuno de agentes, fronteras comerciales y contratos	Mensual	0 dias de atraso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Oportunidad en la entrega de la liquidacion del SIC	Mensual	0 atrasos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	Nivel de recaudo del SIC	Mensual	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
7	Dias de atraso en la publicacion de los cargos estimados del LAC (STN-STR)	Mensual	0 Dias de atraso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	Nivel de recaudo del STN y STR	Mensual	900%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
9	Implementacion oportuna de proyectos regulatorios	Trimestral	100% de los cronogramas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
10	Requerimientos de informacion	Trimestral	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Prácticas cliente

Número de denuncias efectivas y gestionadas de la Línea Ética. O bien señalar el indicador asociado a la gestión de la línea ética

- Número de reportes (denuncias) recibidas: 0
- Número de reportes (denuncias) efectivas (aquellas donde se pudo comprobar el evento reportado): 0
- Número de consultas recibidas: 1

Porcentaje y número total de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas que incorporan preocupaciones en materia de Derechos Humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de Derechos Humanos (HR1).

En 2013, el cumplimiento de este indicador fue de 100%

EMPRESA	TRANSELCA
Sitio web de los informes empresariales	www.transelca.com.co/SitePages/RSE.aspx
Indicador	Resultados
Información de la Empresa	
Asuntos relevantes	<p>Seminario en Legislación Comunal a las Juntas de Acción Comunal JAC</p> <p>Como estrategia de fortalecimiento de la Gobernabilidad y el relacionamiento con el grupo de interés Gobierno, TRANSELCA a través del Departamento de Planeación Corporativa en alianza con Actuar FamiEmpresas, diseñó y ejecutó el Seminario en Legislación Comunal a 8 Juntas de Acción Comunal - JAC, de barrios que conforman nuestra zona de servidumbre eléctrica en el municipio de Soledad (Atlántico)</p> <p>El proceso de promoción de una buena relación de vecindad y convivencia entre las comunidades, sus líderes y la empresa privada cohabitante del barrio, se provee a través de espacios de formación educativa y participación comunitaria y de socio gestión. Por esto es importante que los líderes de la comunidad aprendan a desarrollar sus habilidades y competencias interpersonales que les ayudará no solo a gestionar adecuadamente los proyectos comunitarios de su barrio, sino también a desarrollar las relaciones adecuadas entre la Empresa y la comunidad.</p> <p>21 Personas conformaban el grupo de estudio, que fue capacitado bajo una metodología teórico-práctica, con 65 horas de estudio en temas como: funcionamiento de las Juntas de Acción Comunal, obligaciones, deberes y competencias, tipo de organismos comunales, actualización en normas- Ley 743 de 2002, y decretos 2350, de 2003, y 4890, de 2008, convivencia pacífica con la infraestructura eléctrica, orientación hacia la autogestión comunitaria y presentación de proyectos.</p> <p>Gran aceptación en los estudiantes, manifestaciones de agradecimiento, mejora en la relación comunidad – Empresa, así como el empoderamiento de los líderes comunitarios como veedores del respeto a la zona de servidumbre, son los frutos recolectados con el desarrollo de esta actividad.</p>
Premios y distinciones	La Empresa no obtuvo reconocimientos en este año.

Temas ambientales	
EN1 Materiales utilizados por peso o volumen	Consumo de agua m ³ : 13.733
EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Consumo de energía kWh/año: 934.672 kW-h
EN16 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	E900, 1.749,90 Ton CO ₂ -eq (fugas SF ₆) 14.140,16 galones de ACPM 9.275,92 galones de gasolina corriente 1.155,55 galones de gasolina extra
EN22 Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	6.36 Toneladas de residuos peligrosos generados, los cuales recibieron tratamiento a través de la incineración y la utilización de celdas de seguridad.
EN28 Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Durante el año 2013 no se presentaron sanciones o incumplimientos ambientales.
Temas laborales	
LA1 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	TRANSELCA cuenta con 176 empleados, de los cuales 48 tienen salario integral, 119 son convencionales y 9 se encuentran en régimen ordinario. La distribución por empleados es la siguiente: Gerente General : 1 Gerente de Área : 4 Directores Staff : 2 Jefe de Departamento : 9 Profesionales : 89 Técnico : 49 Técnico Administrativo : 22
LA7 Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	El porcentaje de ausentismo acumulado al cuarto trimestre de 2013 es: 2.82 días/empleador

Temas laborales

LA13 Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.

TRANSELCA, en cargos directivos cuenta con la participación de 8 mujeres y 8 hombres, respectivamente.

El rango de edad se ubica entre:

30-40 año: 1 persona
 40-50 años: 8 personas
 50-60 años: 6 personas
 60-70 años: 1 persona

LA14 Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.

No existen diferencias salariales entre hombres y mujeres, las diferencias están asociadas a las responsabilidades de los cargos y la variable de género no es tenida en cuenta para la definición salarial.

Derechos Humanos

HR3 Formación de empleados en Derechos Humanos

A través de los medios de comunicación interna se sensibilizó a los trabajadores de la Empresa en aspectos generales relacionados con la temática de Derechos Humanos. Además se aprovecharon los programas establecidos de Responsabilidad Social Empresarial (Maletines Viajeros, Fútbol con corazón, Talleres de Convivencia Pacífica con la Infraestructura.) para sensibilizar a las comunidades sobre los Derechos Humanos.

HR5 Actividades de la Compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos

En cuanto a la libertad de asociación, la Empresa cumple con la aplicación de la convención en todos los ámbitos, como por ejemplo, proceso de contratación, proceso de concurso interno, proceso disciplinario, reconocimiento de beneficios a los trabajadores convencionales, aplicación de descuentos a favor de la organización sindical, entrega de ayudas a la organización sindical y autorización de permisos sindicales, entre otros. A 31 de diciembre de 2013 cuatro trabajadores gozaban de permiso sindical permanente, y se contaba con 119 empleados beneficiarios de la convención, de los cuales 81 son sindicalizados.

Cumplimiento normativo	
SO8 Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	Investigación SSPD – Caso evento San Andrés de Sotavento, noviembre 2009
Prácticas cliente	
PR3 Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	<p>1. Transporte de Energía Eléctrica en el STN. La red de transmisión de energía eléctrica de TRANSELCA, permite la interconexión de generadores, operadores de red y grandes consumidores, de tal manera que se realicen los intercambios de energía entre los diferentes agentes del mercado, como se contempla en la regulación vigente del Sector Eléctrico en Colombia.</p> <p>2. Conexión al Sistema de Interconectado Nacional (SIN) TRANSELCA ofrece la conexión o modificación de la conexión existente de generadores, transportadores o grandes consumidores, a los Sistemas de Transmisión Nacional (STN), Transmisión Regional (STR) y/o Distribución Local (SDL).</p>
PR4 Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	No hubo incumplimientos a la Norma o por los servicios prestados.
PR5 Prácticas para la satisfacción del cliente, incluyendo estudios de satisfacción	El índice de satisfacción general fue de 85.4% (Estudio realizado en 2012, periodicidad bianual) Durante 2013, se desarrolló el plan anual de mejoramiento que permite mejorar los atributos con aspectos susceptibles de mejora, según los resultados obtenidos.
Índice de calidad del servicio. (Señalar por ejemplo el indicador de disponibilidad o aquellos que se tienen asociados a la prestación del servicio)	Disponibilidad total de activos 99,893%

Prácticas cliente

Número de denuncias efectivas y gestionadas de la Línea Ética. O bien señalar el indicador asociado a la gestión de la Línea Ética

- Total denuncias recibidas: 5
- Total denuncias efectivas: 1
- Total Contactos de la línea ética relacionados con temas éticos:3
- Total Reuniones realizadas del Comité de Ética: 4

Porcentaje y número total de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas que incorporan preocupaciones en materia de Derechos Humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de Derechos Humanos (HR1).

Los términos de referencia que son parte integral de los contratos de TRANSELCA están sujetos a las normas colombianas que protegen los Derechos Humanos, entre los que se encuentran el rechazo al trabajo infantil y forzado. En 2014, se hará explícito en los términos de referencia de los contratos, el rechazo de la Empresa al trabajo infantil y forzado.

EMPRESA	REP – RED DE ENERGÍA DEL PERÚ
Sitio web de los informes empresariales	www.rep.com.pe/rep/Reporte%20de%20sostenibilidad/Forms/AllItems.aspx
Indicador	Resultados
Información de la Empresa	
Asuntos relevantes	<p>Nuestra Visión: Para el año 2016, generaremos ingresos anuales superiores a USD 300 MM y seremos reconocidos por el liderazgo en el sector de transmisión de electricidad en el Perú y por nuestro modelo de gestión basado en la generación de valor con rentabilidad, excelencia operacional y responsabilidad social empresarial</p> <p>* 376 colaboradores / * Más de USD mil millones invertidos en el país / * y 9,070 Km de líneas de transmisión en 20 de los 24 departamentos del Perú</p>
Premios y distinciones	<p>En este período REP obtuvo el Sello ABE, de la Asociación de Buenos Empleadores auspiciada por la cámara de comercio americana en el Perú. Con el sello ABE se reconoce a las empresas que se destacan en prácticas laborales. A través de una certificación realizada por SGS, quienes concluyeron en una recomendación al 100% para REP, se revisaron los aspectos de: ambiente de trabajo seguro y saludable, gestión de capacitación y desarrollo, evaluación de personal y reconocimiento, así como pago de salarios y beneficios a los colaboradores.</p>
Temas ambientales	
EN1 Materiales utilizados por peso o volumen	Al momento de publicar la Memoria aún no se tenían consolidado los datos de la Empresa.
EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Los resultados de esta medición están disponibles para el mes de mayo
EN16 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	REP (Red Energía del Perú), viene realizando por segundo año consecutivo su Huella de Carbono, sumándose así a las empresas responsables con el medio ambiente y que contribuyen a mantener un ecosistema agradable y sano para el ser humano.

Temas ambientales

Este informe reporta las emisiones GEI, de acuerdo a las actividades identificadas en REP para el año 2012; además permite la comparación con los resultados de la huella de carbono 2011 (entonces REP reportó 3,618 toneladas de dióxido de carbono equivalente). De esta manera se logra identificar las fuentes que han logrado reducir o aumentar las emisiones GEI y que la Empresa se plantee alternativas para disminuir las emisiones GEI en las fuentes más significativas.

Las emisiones GEI totales para REP durante el año 2012 fueron 4,097 toneladas de dióxido de carbono equivalente (tCO₂e). Para el Alcance 1 se calculó un total de 549.08 tCO₂e, para el Alcance 2 se calculó 964.1 tCO₂e y para el Alcance 3 un total de 2,582.9 tCO₂e.

EN22 Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.

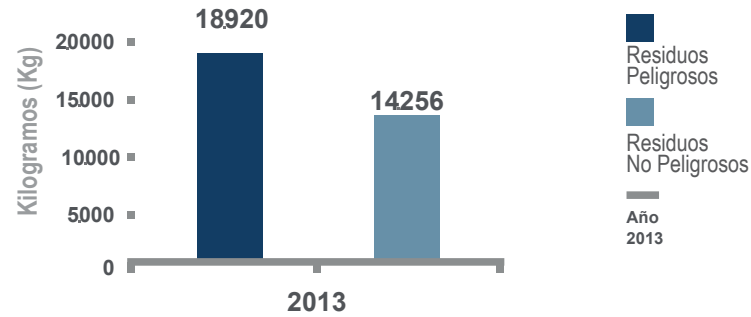
En el periodo 2013, se gestionaron alrededor de 33 Ton de residuos (peligrosos y no peligrosos) en el ámbito nacional a través de empresas prestadoras de servicios de manejo de residuos sólidos (EPS-RS) y empresas comercializadoras de residuos sólidos (EC-RS), registradas en la Dirección General de Salud Ambiental (DIGESA).

Los residuos industriales generados en el periodo 2013 fueron transportados, dispuestos y reciclados a través de Empresas Prestadoras de Servicios de Residuos Sólidos (EPS-RS) y Empresas Comercializadoras de Residuos Sólidos (EC-RS), registradas en la Dirección General de Salud Ambiental (DIGESA), en concordancia con lo establecido en la normativa ambiental.

Los residuos que no presentaron un potencial para reutilización o reciclaje fueron dispuestos al relleno de seguridad.

Temas ambientales

GESTIÓN DE RESIDUOS INDUSTRIALES



EN28 Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.

Red de Energía del Perú (REP) cuenta con un proceso sancionador vigente, que aún no se ha llegado a última instancia.

Asimismo, Consorcio Transmataro (CTM) cuentan con un proceso sancionador abierto, un proceso cerrado (no recibió sanción) y una observación.

Temas laborales

LA1 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.

Personal por grupo ocupacional		
Directivos	21	6%
Coordinadores	32	9%
Profesional de soporte	58	15%
Profesional del negocio	77	20%
Técnico de soporte	21	6%
Técnico del negocio	167	44%
TOTAL	376	100%



Temas laborales

Personal por Sedes		
Dt Norte	53	14%
Dt Sur	44	12%
DT Este	48	13%
DT Centro	70	19%
Sede Principal	151	43%
TOTAL	376	100%

Personal por Tipo de Contrato		
Extranjero	2	1%
De obra determinada	5	1%
Indefinido	334	89%
Por inicio de actividad	35	9%
TOTAL	376	100%

LA13 Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.

Directivos REP por género		
Femenino	6	29%
Masculino	15	71%
TOTAL	21	100%

Directivos REP por grupo de edad		
Mayor a 45 años	9	43%
Menor o igual a 45 años	12	57%
TOTAL	376	100%

Temas laborales

LA14 Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.

No existen diferencias salariales entre hombres y mujeres, las diferencias están asociadas a las responsabilidades de los cargos y la variable de género no es tenida en cuenta para la definición salarial.

Relación salario mujeres / salario varones	
Directivos jefaturas	94%
Coordinadores	102%
Profesional de soporte	110%
Profesional del negocio	91%
Técnico de soporte	103%

Derechos Humanos

HR3 Formación de empleados en Derechos Humanos

Se difundió la cartilla de buen comportamiento en las comunidades para contratistas, a través de las charlas de inducción a proveedores y nuevos colaboradores, promoviendo el respeto a los Derechos Humanos y derechos del niño. Se continuó con la difusión del video gestión de servidumbres eléctricas, a través del cual se busca sensibilizar al personal de líneas para el correcto relacionamiento con la comunidad. El video fue difundido en todos los DT's y en la sede San Isidro. En el plan de formación 2013 no se contempló expresamente cursos dirigidos al personal administrativo de la sede San Isidro en este tema, sin embargo se incluirá para el plan 2014

HR5 Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos

Afilación por grupo Sindical (número de colaboradores)	
Sindicato SUTREP	133
Sindicato SINTREP	34
PROFESIONAL DE SOPORTE	167

Cumplimiento normativo

SO8 Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones

En 2013 no hubo sanciones o multas por incumplimiento a las leyes o regulaciones

Prácticas cliente

PR3 Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.

Transporte de Energía Eléctrica, Operación y Administración de Mercados, Transporte de Telecomunicaciones, Construcción de Proyectos de Infraestructura y Concesiones Viales.

PR4 Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes

No hubo incumplimientos a la norma o por los servicios prestados.

PR5 Prácticas para la satisfacción del cliente, incluyendo estudios de satisfacción

En 2013, se desarrolló el Proyecto Estratégico de Relacionamiento con Clientes, con la base del análisis y diagnóstico de la Encuesta de Evaluación de Satisfacción del Cliente Externo realizada en Nov-Dic de 2012, el cual dio un nivel de satisfacción del 78.2%. Dentro de las actividades que se desarrollaron están, en marzo 2013 el Encuentro con Clientes del Grupo ISA en Perú, a quienes se les presentó e hizo entrega de la Promesa de Servicio 2013; también, se presentaron los Proyectos de Inversión ejecutados por el Grupo ISA en Perú, resaltando la puesta en operación comercial de la LT de 500kV Trujillo-Zapallal, en diciembre del 2012.

En agosto de 2013, REP organizó y desarrolló la charla técnica "Migración del Nuevo Centro de Control de REP, Sistema SCADA/EMS", dirigido a los funcionarios y especialistas de las empresas eléctricas e instituciones del Sector como OSINERGMIN y COES. Se realizaron visitas a Clientes con el fin de dar a conocer las actividades de mejoras emprendidas por REP, con la finalidad de brindar un mejor servicio al Cliente. Entre noviembre y diciembre del 2013 se realizó una encuesta de seguimiento al indicador de Satisfacción del Cliente Externo, obteniendo en esta oportunidad una satisfacción del 78,6%.

Índice de calidad del servicio.

La tasa de disponibilidad de la red del 2013 fue de 99.60%, valor superior a la meta prevista (99.55%), a pesar de las desconexiones realizadas para la ejecución de los proyectos de Ampliación del sistema de transmisión.

Prácticas cliente

Número de denuncias efectivas y gestionadas de la Línea Ética. O bien señalar el indicador asociado a la gestión de la Línea Ética

En 2013 se han reportado a través de la Línea Ética ocho denuncias de las cuales siete han sido efectivas, y debidamente gestionadas.

Porcentaje y número total de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas que incorporan preocupaciones en materia de Derechos Humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de Derechos Humanos (HR1).

Durante el 2013 la Empresa suscribió 108 contratos de bienes y servicios por compras mayores a USD 30,000 con 61 proveedores. Los contratos que superan el monto de USD 30,000 son considerados “procesos significativos”.

En los 108 procesos significativos se ha verificado que los contratistas adjunten las declaraciones juradas que implican que el firmante se ajusta al Reglamento de Contratación con lo cual queda explícita la libertad de asociación de sus trabajadores. A fin de contar con una cartera de proveedores homologados, para la adquisición de bienes y servicios, REP efectuó la primera etapa de homologación para tres categorías de contratación en: Consultoría y supervisión, servicios de soporte y bienes y servicios de operación y mantenimiento.

De 30 proveedores evaluados inicialmente, 18 recibieron su certificado de homologación. Posteriormente se contrató con la empresa Bureau Veritas, con el fin de que continúe con el proceso de homologación. En el mes de octubre se invitó a 69 empresas a participar del proceso, teniendo a 44 empresas en proceso de certificación, y a 16 empresas ya homologadas al cierre de 2013.

Asimismo, la Empresa cuenta con la especificación AL-E-01: “Especificaciones de Seguridad en el Trabajo, Salud Ocupacional, Medio Ambiente y Responsabilidad Social para proveedores – STSOMARS”, la cual hace parte del Sistema Integrado de Gestión, donde se consignan las especificaciones de respeto a los principios del pacto global y relacionamiento con las comunidades. Por otro lado, se cuenta con un Comité de Responsabilidad Social Empresarial encargado de coordinar y articular la RSE, con el fin de identificar y realizar seguimiento a las prácticas desarrolladas para cada Grupo de Interés y verificar su ajuste a los compromisos y políticas, buscando establecer sinergias entre los grupos y mejorar permanentemente el desempeño, ampliar el impacto y comunicar.

En los contratos de servicios que implican mano de obra como intermediación laboral, mantenimiento, limpieza o seguridad se indica específicamente que los trabajadores que asigne el proveedor sean mayores de edad y como medida complementaria, se verifica al momento que ingresa a trabajar en la Empresa.

Adicionalmente, la Empresa por la naturaleza de su negocio, no tiene actividades que pudieran incluir el riesgo de que en sus contratos se empleen a menores de edad.

EMPRESA	CTEEP
Sitio web de los informes empresariales	www.cteep.com.br
Indicador	Resultados
Información de la Empresa	
	<p>O projeto de prevenção de riscos e relacionamento com a comunidade Amigos da Energia conquistou público superior a 11 mil pessoas, entre alunos e professores, com 242 palestras realizadas em 57 escolas de 27 municípios do estado de São Paulo. Se somado aos resultados do ano anterior, o público do projeto ultrapassa 20 mil.</p> <p>Desempenho Financeiro</p> <p>Sucesso no alongamento do perfil da dívida com a renovação de Debêntures com 5 anos e contratação de financiamento de longo prazo com o BNDES.</p>
Asuntos relevantes	<p>Desempenho Operacional</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Energização de 50 projetos que representaram aproximadamente R\$ 225 MM em investimento e RAP estimada de R\$ 18,5 MM. Em 2013, a CTEEP atingiu o menor Índice de ENES (Energia Não Suprida) desde 2005. Além disso, o desconto da Parcela Variável atingiu 0,8% da RAP da Companhia, 3º menor desconto dentre as empresas do setor. ▪ Entrada em operação da linha de transmissão da Interligação Elétrica do Madeira em agosto de 2013. Esta é a maior linha em corrente contínua do Brasil. <p>Institucional</p> <p>A CTEEP conquistou o 2º lugar no prêmio As Melhores Empresas para Estagiar 2012. A companhia foi reconhecida como uma das 50 Empresas do Bem em 2013 pela Revista IstoÉ Dinheiro, na categoria Educação, com o Projeto Circuito Cultural.</p> <p>Foram lançados dois documentários patrocinados pela empresa em 2012 (por meio de leis de incentivo fiscal): Na Trilha da Energia, que explica a trajetória da energia desde a geração até chegar aos consumidores, e Fragmentos de Paixão, que trata dos raios e seus impactos na vida das pessoas e na história. A produção sobre raios representa o primeiro documentário científico brasileiro a ingressar em uma rede comercial de cinema. Obteve destaque em divulgação e cobertura de imprensa, com mais de 100 reportagens.</p>

Premios y distinciones

Em 2013, a CTEEP conquistou o 2º lugar no prêmio Melhores Empresas para Estagiar 2012, promovido por CIEE (Centro de Integração Empresa-Escola), Toledo & Associados Pesquisa de Mercado e Opinião Pública e Associação Brasileira de Recursos Humanos – Seccional São Paulo – ABRH – SP. Além disso, foi reconhecida como uma das 50 empresas do Bem 2013, da Revista Isto É Dinheiro, na categoria “Educação”, como Projeto Circuito Cultural. O levantamento, elaborado anualmente, faz uma seleção das iniciativas e projetos que aliam sustentabilidade ambiental, econômica e social.

Temas ambientales

EN1 Materiales utilizados por peso o volumen

Os materiais reportados a seguir foram adquiridos pela organização em 2013, para atender às demandas relacionadas à atividade de transmissão de energia.

Temas ambientales

Material		Volume/ Quantidade	Unidade de medida
Buchas		124	unidade
Cabos de comando e controle		358.773	kg
		776.140	metro linear
Conectores		5204	unidade
Disjuntores		121	unidade
Estruturas		3.356	tonelada
Gases	SF6	120	kg
	Freon	245	kg
	R407C	95	kg
	Suva	204,3	kg
Isoladores		9.240	unidade
Óleo isolante		--	
Para-raios		130	unidade
Reatores de potência		10	unidade
Relés		2.615	unidade
Retificadores		3	unidade
Seccionadores		249	unidade
Transformadores de potência, corrente e potencial		435	unidade

Temas ambientales

Materiais renováveis

Em relação aos materiais renováveis, foram comprados 152 pacotes de papel A4 reciclados (com 500 folhas cada um), volume menor do que em 2012, quando foram adquiridos 3.209 pacotes. Essa diminuição ocorreu por conta da substituição pelo papel comum, que é comprado com o critério de possuir o selo FSC, uma certificação florestal que garante que o papel é oriundo de um processo produtivo manejado de forma sustentável

EN3 Consumo directo de energia desglosado por fuentes primarias.

Combustíveis		
	Consumo em litros	Emissões diretas em tonelada de CO ₂ e
Gasolina	476.641 litros	875,59 t CO ₂ e
Etanol	22.482 litros	0,30 t CO ₂ e
Diesel	368.779 litros	939,75 t CO ₂ e
Subtotal	867.902 litros	1.815,64 t CO ₂ e
Eletricidade		
	Consumo em kWh	Emissões indiretas em tonelada de CO ₂ e
Sede	522.090 kWh	15,35 t CO ₂ e
65 Subestações	25.933.791 kWh	762,45 t CO ₂ e
Subtotal	26.455.881 kWh	777,80 t CO ₂ e

O consumo de energia elétrica das subestações é gerido atualmente pelo Departamento de Manutenção, por meio do Sistema de Gestão Ambiental (SGA) que, em 2013, passou a considerar 65 subestações (20 a mais do que em 2012).

O Departamento de Suprimentos, por sua vez, é responsável pela gestão do consumo do combustível utilizado pela frota de veículos própria e locada, e também pelo consumo da energia elétrica da Sede.

Cabe acrescentar que em situações de interrupções no fornecimento de energia elétrica nas subestações, são acionados grupos auxiliares de emergência (GAE) que usam energia não renovável (diesel), mas que o consumo deste material não possui rotina de registro específica – com exceção dos registros de aquisição, que não representam o volume efetivamente consumido nos equipamentos durante o ano.

Temas ambientales

EN16 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.

As emissões de gases de efeito estufa reportadas são referentes ao consumo de combustível da frota de veículos própria e locada e pelo consumo de eletricidade na Sede e nas subestações.

Não estão reportadas as emissões provenientes do gás SF6 (Hexafluoreto de Enxofre), utilizado como isolante em equipamentos elétricos, e do gás refrigerante (Freon), usado no sistema de ar condicionado da empresa, embora sejam as mais representativas da CTEEP em volume de CO2 equivalente.

A não inclusão desses dados se deve ao fato de que, em 2013, novos procedimentos para o uso e o controle de SF6 e Freon foram elaborados, em resposta à identificação de demandas por melhorias no monitoramento de emissões de gases de efeito estufa.

Para a implantação definitiva dos procedimentos em 2014, a empresa também revisou os formulários de preenchimento e requisitou a pesagem dos volumes em estoque em todas as localidades da empresa, a fim de uniformizar dados registrados anteriormente e eliminar eventuais discrepâncias.

Esse trabalho integra um Plano de Ação relacionado à ISO 26000 – Diretrizes de Responsabilidade Social, e está em fase de consolidação pela empresa. Além do SF6 e do Freon, a empresa pretende incorporar outras fontes de emissão (provavelmente do Escopo 3) ao relatório de 2014, depois de um período de monitoramento estruturado e padronizado.

EN22 Peso total de resíduos gestionados, según tipo y método de tratamiento.

A CTEEP possui cinco centrais de armazenamento temporário de resíduos em operação, uma em cada Departamento Regional, o que possibilita a formação de lotes econômicos para a destinação final dos resíduos, a separação e segregação dos resíduos, além de garantir o adequado armazenamento até a destinação por meio de empresa especializada e homologada. Em 2013, a CTEEP destinou resíduos que estavam armazenados nesses ambientes de triagem e armazenamento, conforme volumes informados a seguir:

Temas ambientales

Resíduos	Peso (kg)	Método de disposição
Materiais contaminados com óleo e tinta	8.209	coprocessamento
Óleo lubrificante e isolante	2.651	coprocessamento
Amianto (material composto de cimento amianto)	1.795	aterro classe I
Sucata de borracha de pneus	407	coprocessamento
Sucata de espuma de polipropileno	0	coprocessamento
Bateria de níquel cádmio	12	incineração
Baterias secas (pilhas não recicláveis)	140	incineração
Reator de lâmpadas	349	coprocessamento
Lâmpadas de descarga (vapor metálico, de sódio, de luz mista, de mercúrio e fluorescente)	2.570	reciclagem
Amianto	5.180	aterro classe I
Cartucho de impressora	104	incineração
Vidro	61	coprocessamento
Produtos químicos para limpeza de peças (com água)	16.130	incineração
Destinação de PCB	198.255	incineração

Os resíduos reportados acima são aqueles provenientes da atividade de transmissão de energia e/ou que apresentam impacto ambiental significativo na avaliação da empresa. Os métodos de disposição consideraram o potencial de degradação ambiental de cada item, a legislação vigente (que demandou, por exemplo, análises e laudos para caracterização dos resíduos e autorizações para movimentação de resíduos perigosos), as técnicas disponíveis no mercado e o custo.

Cabe acrescentar que, em 2013, a empresa realizou a regeneração de 636.300 litros de óleo mineral isolante, insumo usado para a refrigeração e isolamento dielétrico de equipamentos como transformadores e disjuntores. Isso reduziu a demanda pela aquisição desse material, gerando economia e menor impacto ambiental.

Além disso, a sede administrativa da empresa gerou 11.160 kg de resíduos potencialmente recicláveis, separados por meio da coleta seletiva. Após processamento e triagem, foram aproveitados 4.465 kg de resíduos recicláveis, incluindo plásticos, papéis, metais e vidros.

Temas ambientales

EN28 Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.

Em 2013, foram registrados dois autos de infração e um auto de notificação relacionados a questões ambientais, conforme descrito abaixo:

- Auto de Infração 1868/13, de maio de 2013, da Prefeitura Municipal de Campinas, referente à limpeza de terreno na cidade. A CTEEP recorreu solicitando a nulidade da multa, no valor de R\$ 22,20, por ausência de procedimento administrativo prévio.
- Auto de Notificação 13.633, de agosto 2013, da Prefeitura Municipal de Osasco, referente à limpeza de terreno localizado na Rod. Anhanguera. A empresa realizou a limpeza e apresentou um relatório comprobatório.
- Auto de Infração 2013/203, de outubro de 2013, no valor de R\$ 4.000,00, da Prefeitura Municipal de São Paulo, referente à limpeza de terreno localizado no bairro do Jaguaré. A empresa apresentou defesa, informando que o auto não era procedente, pois o terreno estava limpo.

Temas laborales

LA1 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.

Total de empregados próprios: 1.503

Colaboradores por trabalho em tempo integral ou meio período

Tempo integral ou meio período	Contrato por prazo indeterminado ou permanente	Contrato por prazo determinado ou temporário	Subtotais
Tempo integral	1.4282	41	.452
Meio período	05	15	1
Subtotais1	.428	75	1.503

Colaboradores por gênero

Gênero	Contrato por prazo indeterminado ou permanente	Contrato por prazo determinado ou temporário	Subtotais
Masculino1	.299	52	1.351
Feminino	1292	31	52
Subtotais1	.428	75	1.503

Temas laborales

Colaboradores por faixa etária			
Faixa etária	Contrato por prazo indeterminado ou permanente	Contrato por prazo determinado ou temporário	Subtotais
> 50	248	19	267
30 a 509	93	59	98
< 30	1875	12	38
Subtotais1	.4287	51	.503

LA7 Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región

Lesões	
Taxa de lesões/ frequência (TL)	1,72%
Número de lesões	6
Doenças ocupacionais	
Taxa de doenças ocupacionais (TDO)	-
Número de doenças ocupacionais	0
Dias perdidos	
Taxa de dias perdidos/ gravidade (TDP)	24,06%
Número de dias perdidos	84
Absentéismo (de janeiro a novembro)	
Taxa de absentéismo (TA)	0,91%
Horas programadas para trabalhar	3.383.580
Óbitos	
Número de óbitos	0

Temas laborales

Considerando a média dos três anos anteriores (2010 a 2012), foi observada redução da taxa de lesão e da taxa de dias perdidos, o que representa uma melhora na quantidade de incidências e gravidade das lesões. Uma ação importante para o alcance desse resultado foi a implantação de uma rotina de registro e análise de quase-acidentes de trabalho (ocorrências que não acarretaram lesões), com divulgação das causas e das medidas de control e nas reuniões das Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (Cipas).

LA13 Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.

Colaboradores por categoria funcional							
Categoria funcionalS	ubtotais	Faixa etária			Gênero		Pessoas com deficiência
		> 50	30 a 50	< 30	Masc.F	em.	
Conselheiros	20	16	4	0	17	30	
Presidente	1	0	1	0	10		0
Diretores	3	3	0	0	30		0
Gerentes	25	11	13	1	20	50	
Coordenadores	73	23	50	0	65	80	
Administrativos	247	38	162	47	1421	05	59
Técnicos operacionais	1.083	176	768	139	1.0721	15	
Estagiários	41	0	0	41	27	14	0
Aprendizes	10	0	0	10	46		0
Subtotais	1.503	267	998	238	1.3511	52	64

Temas laborales

LA14 Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.

Para valorizar, promover e gerir a diversidade, a CTEEP mantém o Programa de Diversidade voltado para pessoas com deficiência, que vai além do mero cumprimento à legislação e segue no desafio de respeitar, acolher e valorizar as diferenças, incluindo o tema como parte dos valores do Grupo ISA. Em 2013, o programa teve 64 integrantes.

A companhia também adota o princípio de igualdade na remuneração para posições de mesmo valor, sem distinções entre homens e mulheres. Em 2013 observou-se uma média salarial geral de R\$ 5.885,00 para mulheres e R\$ 5.045,00 para homens. Na categoria funcional "Administrativos", onde há um melhor equilíbrio na quantidade de colaboradores, a média salarial de 2013 foi de R\$ 4.532,00 para mulheres e R\$ 4.848,00 para homens. Na categoria funcional "Técnicos", a média salarial de 2013 foi de R\$ 6.217,00 para mulheres e R\$ 4.315,00 para homens. A diferença ocorre, pois o quadro operacional atual é ocupado majoritariamente por homens (99%).

Cumplimiento normativo

SO8 Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones

Em 2013, o recurso administrativo interposto pela empresa em 27/02/13 contra Auto de Infração lavrado pela Secretaria da Receita Federal, para cobrança de contribuições sociais em razão da não cumulatividade do PIS e da Cofins relativas aos anos 2009 e 2010, foi julgado em favor da CTEEP no Conselho Administrativo de Recursos Fiscais (Carf).

Além disso, a empresa apresentou impugnação em face do Auto de Infração lavrado pela Receita Federal do Brasil em 09/05/13, decorrente do Mandado de Procedimento Fiscal nº 08.1.85.00- 2012-00052-2, que objetiva cobrar supostos débitos de IRPJ/CSLL, relativos ao ano-calendário de 2008, decorrentes da amortização do ágio advindo da incorporação da ISA Participações Ltda.

Derechos Humanos

HR3 Formación de empleados en Derechos Humanos

O Programa Educação para a Sustentabilidade promove treinamentos, palestras e eventos relacionados à Responsabilidade Social Empresarial. O principal objetivo é garantir a elevação do nível de compreensão da estratégia empresarial da CTEEP sobre o tema, com foco na incorporação dos compromissos da Companhia no dia a dia dos colaboradores.

Dentro do programa, a companhia oferece treinamento na modalidade e-learning, tratando de assuntos como o panorama da sustentabilidade no Brasil e no mundo; combate ao trabalho infantil, forçado e análogo ao escravo; combate à corrupção; equidade e distribuição de renda; erradicação da pobreza; diversidade; violência; gestão ambiental; sustentabilidade empresarial no setor de transmissão de energia e a visão da empresa sobre o tema. Todo conteúdo é apresentado de forma interativa, audiovisual, lúdica, com movimentos e jogos.

Destinado a todos os níveis hierárquicos e áreas de atuação da empresa, o treinamento, em 2013, contou com a participação de 205 colaboradores (14% do quadro total de profissionais próprios da empresa), em 410 horas de capacitação. Somando os resultados de 2012, o treinamento conquistou um total de 825 colaboradores – um número muito positivo, uma vez que a participação é voluntária.

HR5 Actividades de la Compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueden correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos

A CTEEP observa o preceito constitucional da livre associação profissional ou sindical e o reconhecimento dos acordos coletivos de trabalho, o que garante que toda a cadeia de valor da empresa adote esses procedimentos. Esse posicionamento está consolidado em instrumentos como o Código de Ética, a Política de Gestão Humana e o Acordo Coletivo de Trabalho. Os acordos de negociação coletiva abrangem 100% dos profissionais contratados pela Consolidação das Leis do Trabalho.

Práticas cliente

PR3 Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.

As informações relacionadas à CTEEP estão disponíveis em diferentes canais de comunicação, acessíveis a todos os públicos. As informações corporativas podem ser encontradas no site da companhia na internet (www.cteep.com.br); os dados financeiros estão disponíveis nas demonstrações financeiras publicadas anualmente; os conteúdos relacionados à governança corporativa, performance econômico-financeira, desempenho operacional, iniciativas de responsabilidade social empresarial e desempenho ambiental são apresentadas no Relatório Anual e de Sustentabilidade, também disponível no site da empresa.

No site da Aneel (Agência Nacional de Energia Elétrica) – www.aneel.gov.br –, a sociedade pode acessar o Contrato de Concessão de Serviço Público de Transmissão de Energia Elétrica, em que constam os procedimentos, direitos e responsabilidades das partes (a União, por intermédio da ANEEL, e a transmissora).

Práticas cliente

Além disso, por conta da vasta extensão das linhas de transmissão, a CTEEP possui uma série de procedimentos e iniciativas voltadas para inspeção das faixas de segurança das linhas de transmissão, para sinalizações e restrições de segurança nessas áreas e para orientação dos moradores do entorno sobre como conviver de forma segura com as atividades de transmissão de energia (exemplo: Amigos da Energia, campanha de prevenção e combate a queimadas irregulares e incêndios acidentais).

PR4 Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes

A CTEEP não recebeu nenhuma notificação referente a sinalizações de segurança de suas linhas de transmissão em 2013. O único caso relacionado à sinalização foi um Termo de Notificação expedido pela Aneel, questionando a existência de um equipamento com data anterior a de que sua instalação foi autorizada. No entanto, a CTEEP esclareceu que a instalação ocorreu dentro do período autorizado e que o fato de o equipamento ter data anterior não compromete sua condição operativa, uma vez que foram respeitadas as especificações relacionadas à vida útil e à confiabilidade do equipamento. A resposta está em análise pela Aneel.

PR5 Práticas para la satisfacción del cliente, incluyendo estudios de satisfacción

Para contribuir para a qualidade da transmissão de energia realizada pela CTEEP: a Pesquisa de Satisfação de Clientes. A partir dessa ferramenta, a empresa apura a percepção dos clientes em relação a diversos fatores como a confiabilidade do sistema, a qualidade dos serviços, a competitividade dos custos e a rapidez no atendimento, apontando quais são as questões com demandas e oportunidades de melhoria.

A última pesquisa foi realizada em 2010. Depois de sua aplicação, entre 2011 e 2013, a Empresa trabalhou na consolidação e análise dos resultados; na elaboração de planos de ação em sinergia com áreas que afetam direta ou indiretamente a satisfação dos clientes; e na implantação de ações de melhoria. Embora a periodicidade da pesquisa seja variável (de acordo com fatores internos e de mercado), a Empresa já prevê um novo ciclo para 2014.

Índice de calidad del servicio.

Para promover a excelência na qualidade da prestação de serviços de transmissão de energia elétrica, a CTEEP mantém um Sistema de Gestão de Qualidade que segue as diretrizes do padrão normativo ISO 9001:2008. A empresa possui três escopos certificados: “operar”, “manter” e “gerir empreendimentos” do sistema elétrico de transmissão.

Práticas cliente

Cada um dos escopos certificados possui um conjunto de indicadores de qualidade. O monitoramento desses indicadores é realizado pela Divisão de Gestão da Manutenção (OMM), enquanto a gestão efetiva é feita pelas áreas responsáveis – envolvendo essencialmente os departamentos de Operação e de Manutenção da Diretoria de Operação e a Diretoria de Empreendimentos. Sempre que necessário, a OMM fornece subsídios para a implementação de ações preventivas e corretivas, zelando pelo cumprimento das metas estabelecidas. Em 2013, considerando os meses analisados (janeiro a outubro), a empresa cumpriu as metas estabelecidas, que envolvem diversas medidas como a minimização de falhas, a execução do planejamento de manutenção, a realização de reuniões com clientes, entre outras ações

Número de denuncias efectivas y gestionadas de la Línea Ética. O bien señalar el indicador asociado a la gestión de la Línea Ética

Em caso de violações éticas e relacionadas aos direitos humanos, a empresa disponibiliza a Linha Ética, uma ferramenta para o encaminhamento de dúvidas, críticas e denúncias, disponível a todos os grupos de interesse da companhia: www.canalconfidencial.com.br/linhaeticacteeep. Telefone 0800 777 0775. Em 2013, a Linha Ética recebeu 14 encaminhamentos a respeito de temas variados. Quem registra uma solicitação não precisa se identificar e pode acompanhar o status de seu encaminhamento por meio de um número de protocolo. Todas as informações são analisadas e acompanhadas pelo Comitê de Ética e tratadas de maneira sigilosa.

Porcentaje y número total de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas que incorporan preocupaciones en materia de Derechos Humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de Derechos Humanos

A preocupação com os direitos humanos pode ser demonstrada por uma série de iniciativas: ações voltadas à segurança dos colaboradores; a promoção da saúde e da qualidade de vida; políticas e procedimentos que garantam tratamento igualitário para seus trabalhadores e o reconhecimento baseado em mérito; o combate à discriminação de qualquer natureza (baseadas em idade, gênero, etnia, religião, orientação sexual etc.); processos de compras transparentes; medidas que demandem o alinhamento dos fornecedores às premissas de atuação da organização; a proteção do meio ambiente; projetos educativos que orientem a população para a convivência segura com as linhas de transmissão; entre outras práticas.

Dessa maneira, todas as operações da CTEEP estão submetidas a avaliações de impactos relacionados a direitos humanos, seja por meio de processos estruturados ou pela disponibilização de canais para denúncias e questionamentos relacionados ao tema. Um dos exemplos relacionados a processos é o modelo dos contratos de fornecimento de produtos e serviços, que desde 2012 contam com cláusulas relacionadas aos direitos humanos e ao meio ambiente. Em 2013, a empresa trabalhou na revisão dessas cláusulas, que deverão ser implantadas em 2014. Além disso, todos os fornecedores que efetuam cadastro no site da empresa têm acesso a um Termo de Responsabilidade, que contempla compromissos éticos e socioambientais, que precisam ser aceitos por aqueles que desejam ser parceiros da Empresa.

INDICADORES ESPECÍFICOS GRI

Capítulo	Asunto relevante empresa	Aspecto GRI	Indicadores GRI	Página / Respuesta	Omisión	Verificación externa
Gestión económica	Compensación y retribución de los empleados	Presencia en el mercado Remuneración igualitaria para hombres y mujeres	EC5. Tasa entre el salario inicial estándar por género y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Gestión económica / Compensación y retribución de los empleados P. 37	No se reporta la relación con el salario mínimo por género.	Ver Memorando de verificación páginas 186-187
			LA13. Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.			
			* Propio ISA: Valor pagado de nomina 2013.			
			* Propio ISA: Participación por componente en la paga total.			
	Gestión económica en la cadena de abastecimiento	Prácticas de compras	* EC9. Proporción de gastos en proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Gestión económica / Gestión económica en la cadena de abastecimiento P. 40		
			* Propio ISA: Número de proveedores contratados y número de contratos suscritos.			
			* Propio ISA: Valor total de los contratos.			
	Gestión con los accionistas	No aplica	* Propio ISA: Número de contactos recibidos en el centro de atención para accionistas de ISA.	Gestión económica / Gestión con los accionistas P. 43		
			* Propio ISA: Porcentaje de nivel de servicio promedio de atención al accionista.			

Capítulo	Asunto relevante empresa	Aspecto GRI	Indicadores GRI	Página / Respuesta	Omisión	Verificación externa	
Gestión ambiental	Cambio climático	Emisiones	EN15. Gases efecto invernadero (Alcance 1).	Gestión ambiental / Cambio climático			
			EN16. Energía indirecta gases efecto invernadero (Alcance 2).				
			EN17. Otras emisiones indirectas de gases efecto invernadero (Alcance 3).				
			EN19. Reducciones de gases efecto invernadero.				
	Cumplimiento legal ambiental	Cumplimiento	EN29. Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Gestión ambiental / Cumplimiento legal ambiental	P. 57		
			Propio Isa. % de cumplimiento de lineamientos legales ambientales por filial.				
				P. 59			

Capítulo	Asunto relevante empresa	Aspecto GRI	Indicadores GRI	Página / Respuesta	Omisión	Verificación externa
Gestión con nuestros Empleados	Atracción y retención del talento	No aplica	* Propio Isa: Número de promociones y ascensos.	Gestión con nuestros empleados / Atracción y retención del talento P. 64		
			* Propio Isa: Número de movimientos salariales.			
	Formación y desarrollo de los colaboradores	Entrenamiento y educación	LA9. Promedio de horas de formación al año por empleado, por genero y desglosado por categoría de empleado.	Gestión con nuestros empleados / Formación y desarrollo de los colaboradores P. 65		
			* Propio ISA: Horas totales de formación.			
			* Propio ISA: Inversión en formación.			
			* Propio ISA: Descripción de los programas de formación.			
	Proteger la salud y seguridad de los colaboradores, y generar bienestar	Salud y seguridad ocupacional	* Propio ISA: Inversión en gestión del riesgo ocupacional y mantener a los colaboradores en condiciones de salud adecuadas.	Gestión con nuestros empleados / Actividades de bienestar, salud y seguridad en el trabajo P. 70		
			LA5. Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabaja.	Gestión con nuestros empleados / Actividades de bienestar, salud y seguridad en el trabajo / Comité Paritario de Salud Ocupacional -COPASO- P. 70		
			LA6. Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabaja por región y por genero.	Gestión con nuestros empleados / Actividades de bienestar, salud y seguridad en el trabajo / Accidentalidad y Ausentismo Laboral P. 70	No se reporta si hubo victimas mortales.	
	Garantizar el bienestar de los colaboradores y su familia	Empleo	LA2. Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	Gestión con nuestros empleados / Garantizar el bienestar de los colaboradores y su familia P. 73	No se indica que beneficios no se ofrecen a empleados temporales o de media jornada.	



Capítulo	Asunto relevante empresa	Aspecto GRI	Indicadores GRI	Página / Respuesta	Omisión	Verificación externa
Gestión con nuestros Empleados	Mecanismos de participación	Libertad de asociación y convención colectiva	HR4. Actividades de la compañía y proveedores en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	Gestión con nuestros empleados / Mecanismos de participación P. 74	No se identifica si en proveedores de ISA puede existir limitaciones para acogerse a la libertad de asociación.	
			LA11. Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, por genero.	Gestión con nuestros empleados / Mecanismos de participación / Gestión del desempeño P. 78		
			* Propio ISA: Resultados medición del Clima Organizacional.	Gestión con nuestros empleados / Mecanismos de participación / Clima organizacional P. 76		

Capítulo	Asunto relevante empresa	Aspecto GRI	Indicadores GRI	Página / Respuesta	Omisión	Verificación externa
Gestión de proveedores	Transparencia en la contratación de proveedores y contratistas	No aplica	* Propio ISA: Número de procesos de contratación superiores a los 100SMLV.	Gestión de proveedores / Transparencia en la contratación de proveedores y contratistas P. 41		
	Desarrollo y asesoramiento de proveedores	No aplica	* Propio ISA: Descripción de acciones encaminadas a mejorar la competitividad y la calidad de los servicios prestados por sus proveedores.	Gestión de proveedores / Desarrollo y asesoramiento de proveedores P. 104		
	Evaluación de proveedores: cómo se mide la gestión y el desempeño	No aplica	* Propio ISA. Descripción de guía para definir los criterios y la metodología para la gestión del desempeño de los proveedores y contratistas durante la contratación, la ejecución y la terminación de los contratos.			
	Asesoría de proveedores y contratistas en Salud, Seguridad y gestión ambiental	Impactos económicos indirectos	EC8. Impactos económicos indirectos significativos, incluido la extensión de los impactos.	Gestión de proveedores / Asesoría de proveedores y contratistas en Salud, Seguridad y gestión ambiental / Cantidad de empleos y jornales generados por los contratistas P. 108		
			Propio ISA. Cantidad de productos químicos utilizados por los contratistas.	Gestión de proveedores / Asesoría de proveedores y contratistas en Salud, Seguridad y gestión ambiental / Cantidad de productos químicos utilizados por los contratistas. P. 110		
			Propio ISA. Cantidad de residuos peligrosos generados por los contratistas.	Gestión de proveedores / Asesoría de proveedores y contratistas en Salud, Seguridad y gestión ambiental / Cantidad de residuos peligrosos generados por los contratistas. P. 108		
			* Propio ISA: Número de proveedores asesorados en Salud y Seguridad en el Trabajo y de Gestión Ambiental.	Gestión de proveedores / Asesoría de proveedores y contratistas en Salud, Seguridad y gestión ambiental P. 109		
			* Propio ISA: Número de contratos a los que se les hizo seguimiento en campo.	Gestión de proveedores / Asesoría de proveedores y contratistas en Salud, Seguridad y gestión ambiental		

Capítulo	Asunto relevante empresa	Aspecto GRI	Indicadores GRI	Página / Respuesta	Omisión	Verificación externa
Gestión con los clientes	Satisfacción del cliente interno y externo	Etiquetado de productos y servicios	PR5. Resultados de encuestas midiendo la satisfacción del cliente.	Gestión de clientes / Satisfacción del cliente interno y externo P. 113		
	Brindar servicio con altos niveles de confiabilidad, disponibilidad y seguridad	No aplica	* Propio ISA: Resultados indicadores asociados con altos niveles de confiabilidad, disponibilidad y seguridad.	Gestión de clientes / Brindar servicio con altos niveles de confiabilidad, disponibilidad y seguridad P. 113		
	Mantener una comunicación confiable, ágil y oportuna	No aplica	* Propio ISA: Descripción de los mecanismos de relacionamiento con los clientes.	Gestión de clientes / Mantener una comunicación confiable, ágil y oportuna P. 116		
	Promover la excelencia operacional	No aplica	* Propio ISA: Descripción de procedimientos y estándares nacionales e internacionales con el fin de implementar las mejores prácticas que le permitan asegurar la prestación de servicios con rigurosidad y excelencia	Gestión de clientes / Promover la excelencia operacional P. 116		

Capítulo	Asunto relevante empresa	Aspecto GRI	Indicadores GRI	Página / Respuesta	Omisión	Verificación externa
Gestión de los Derechos Humanos	Monitoreo de proveedores en ética, derechos humanos, seguridad y gestión ambiental	Inversión Evaluación ambiental proveedores Evaluación laboral proveedores Evaluación derechos humanos proveedores	EN33. Impactos ambientales significativos actuales y potenciales en la cadena de proveedores y medidas tomadas.	Monitoreo de proveedores en ética, derechos humanos, seguridad y gestión ambiental P. 122	* No se reportan los impactos actuales y potenciales.	
			LA15. Impactos laborales significativos actuales y potenciales en la cadena de proveedores y medidas tomadas.		* No se reportan los impactos actuales y potenciales.	
			HR11. Impactos en derechos humanos significativos actuales y potenciales en la cadena de proveedores y medidas tomadas.		* No se reportan los impactos actuales y potenciales.	
			HR1. Porcentaje y número total de acuerdos de inversión y contratos significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.		Gestión de los derechos humanos / Monitoreo de proveedores en ética, derechos humanos, seguridad y gestión ambiental / Formulario A1 Ética, Derechos Humanos y Código Antifraude P. 122	
	Promoción de principios éticos y de Derechos Humanos en los proveedores	No aplica	* Propio ISA: Número de encuentros con Proveedores donde se abordan temas de la Ética y Derechos Humanos .	Gestión de los derechos humanos / Promoción de principios éticos y de Derechos Humanos en los proveedores P. 122		
	Gestión y promoción de los Derechos Humanos	No aplica	* Propio ISA: Número de vulneraciones a los Derechos Humanos en ocasión del Negocio de Transporte de Energía.	Gestión de los derechos humanos P. 120		
			* Propio ISA: Descripción de programas para respetar y promover los Derechos Humanos.	Gestión de los derechos humanos / Gestión y promoción de los Derechos Humanos P. 120		

Capítulo	Asunto relevante empresa	Aspecto GRI	Indicadores GRI	Página / Respuesta	Omisión	Verificación externa
Gestión con las comunidades	Contribuir al bienestar social de las comunidades donde se tiene presencia	Impactos económicos indirectos	EC8. Impactos económicos indirectos significativos, incluido la extensión de los impactos.	Gestión con las comunidades / Contribuir al bienestar social de las comunidades donde se tiene presencia P. 85	No se reporta el % de operaciones, pero se reporta el número de municipios y departamentos con programas sociales.	
	Desarrollo de alianzas públicas y privadas	No aplica	Propio ISA. Descripción de las alianzas público privadas desarrolladas.	Gestión con las comunidades / Desarrollo de alianzas públicas y privadas		
	Gestión social en el ciclo de vida del activo	No aplica	Propio ISA. Descripción de programas para la gestión social del área del ciclo de vida del activo.	Gestión con las comunidades / Gestión social del área del ciclo de vida del activo P. 98		
	Gestión del riesgo social y de Derechos Humanos	No aplica	Propio ISA. Número de eventos reportados por el Observatorio del territorio.	Gestión con las comunidades / Gestión del riesgo social y de Derechos Humanos P. 100		
	Presencia con inversión en área de influencia del negocio	Comunidades locales	SO1. Porcentaje de operaciones con implementación de mecanismos de participación local, evaluaciones de impacto, y programas de desarrollo.	Gestión con las comunidades / Presencia con inversión en área de influencia del negocio P. 84		
			Propio ISA. % de Cobertura de la gestión social en otras áreas por fuera del área de influencia directa.			
			Propio ISA. Número de alianzas desarrolladas.			
			* Propio ISA: Dinero invertido en el área de influencia del negocio.			

INDICADORES GENERALES GRI

ASPECTOS GENERALES DE REPORTE	PÁGINA/RESPUESTA	OMISIÓN	AUDITORÍA EXTERNA
Estrategia y análisis			
G4.1 Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización.	* Carta del Gerente	No aplica	Ver Memorando de verificación páginas 186-187
G4.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	* Carta del Gerente * Estrategia y análisis"	No aplica	
Perfil de la organización			
G4.3 Reporte el nombre de la organización.	* Interconexión Eléctrica S.A	No aplica	
G4.4 Reporte las principales marcas, productos y servicios.	* Perfil de la organización / Líder multilateral	No aplica	
G4.5 Reporte la localización de la casa matriz.	* Calle 12 Sur 18 -168. Medellín, Colombia	No aplica	
G4.6 Reporte el número de países donde opera la empresa y el nombre de los países donde la empresa tiene operaciones significativas o que son relevantes para los temas de sostenibilidad tratados en el informe.	* Perfil de la organización / Líder multilateral	No aplica	
G4.7 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	* Perfil de la organización	No aplica	
G4.8 Mercados servidos (Incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes).	* Perfil de la organización / Líder multilateral	No aplica	
G4.9 Reporte la escala de la organización, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> ■ Número de empleados. ■ Número total de operaciones. ■ Ventas netas o ingresos. ■ Cantidad de productos o servicios que ofrece. 	* Perfil de la organización	No aplica	
G4.10 Reportar la siguiente información laboral: <ul style="list-style-type: none"> ■ Reporte el número total de empleados por contrato y género. ■ Reporte el número total de empleados por región y género. 	* Gestión con nuestros empleados / Empleo	No aplica	

ASPECTOS GENERALES DE REPORTE	PÁGINA/RESPUESTA	OMISIÓN	AUDITORÍA EXTERNA
Perfil de la organización			
G4.11 Reporte el porcentaje de empleados cubiertos por una convención colectiva.	* Gestión con nuestros empleados / Mecanismos de participación / Participación de los trabajadores en las organizaciones sindicales	No aplica	Ver Memorando de verificación páginas 186-187
G4.12 Describa la cadena de proveedores de la organización.	Gestión económica / Gestión económica en la cadena de abastecimiento	No aplica	
G4.13 Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura, propiedad o en la cadena de proveedores de la organización.	* El año 2013 marca una transición de la empresa dando origen a INTERCOLOMBIA y a ISA como casa matriz del grupo empresarial. Este proceso se consolidará en 2014.	No aplica	
G4.14 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	* Gobierno / Gestión del riesgo	No aplica	
G4.15 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apoye.	* Gestión con las comunidades / Contribuir al bienestar social de las comunidades donde se tiene presencia	No aplica	
G4.16 Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	* Perfil de la organización	No aplica	

ASPECTOS GENERALES DE REPORTE	PÁGINA/RESPUESTA	OMISIÓN	AUDITORÍA EXTERNA
Identificación de aspectos materiales y límites			
G4.17 Listar las entidades incluidas en los estados financieros consolidados y reportar si hay alguna de estas entidades que no haya sido incluida en el informe de sostenibilidad.	* Ver informe anual (especificar página)	No aplica	Ver Memorando de verificación páginas 186-187
G4.18 Explicar el proceso para definir el contenido del reporte y los aspectos a reportar.	* Aspectos materiales y cobertura	No aplica	
G4.19 Listar todos los aspectos materiales identificados en el proceso para definir el contenido del reporte.		No aplica	
G4.20 Para cada tema material reportar si lo es para toda la organización. En caso contrario, indicar qué aspecto no es material para alguna de las entidades que hacen parte de la organización.		No aplica	
G4.21 Para cada tema material, reportar si lo es por fuera de la organización.		No aplica	
G4.22 Descripción del efecto que puede tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión.	* En el año 2012 hubo un error en la medición del SF6.	No aplica	
G4.23 Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados del informe.	* Se consideran nuevos indicadores de acuerdo a lo que sugiere la guía GRI G4.	No aplica	

ASPECTOS GENERALES DE REPORTE	PÁGINA/RESPUESTA	OMISIÓN	AUDITORÍA EXTERNA
Grupos de interés			
G4.24 Listar los grupos de interés con los que la organización se relaciona.	* Participación de los grupos de interés	No aplica	Ver Memorando de verificación páginas 186-187
G4.25 Reporte la base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se relaciona.	* Participación de los grupos de interés	No aplica	
G4.26 Enfoques adoptados para el diálogo con grupos de interés, incluida la frecuencia de su participación por tipo de grupos de interés, indicar si alguno de los diálogos se realizó como parte del proceso de elaboración del informe.	* Participación de los grupos de interés / Enfoque de los diálogos	No aplica	
G4.27 Principales preocupaciones y temas de interés que hayan surgido a través de los diálogos con los grupos de interés y la forma en la que la organización ha respondido a estos temas en la elaboración del informe. Reportar los grupos de interés y los temas que identificaron como relevantes.	* Participación de los grupos de interés / Periodicidad y mejoramiento de la capacidad de diálogos	No aplica	

ASPECTOS GENERALES DE REPORTE	PÁGINA/RESPUESTA	OMISIÓN	AUDITORÍA EXTERNA
Perfil del reporte			
G4.28 Periodo cubierto por la información incluida en el informe.	* Perfil de la memoria	No aplica	Ver Memorando de verificación páginas 186-187
G4.29 fecha mas reciente del informe anterior.	* Perfil de la memoria	No aplica	
G4.30 Ciclo de reporte (Anual-Bianual).	* Perfil de la memoria	No aplica	
G4.31 Punto de contacto para cuestiones relativas al reporte o su contenido.	* Perfil de la memoria	No aplica	
G4.32 Reporte la opción "De acuerdo" con la metodología GRI seleccionada por la organización (Core-Comprehensive). Reporte la tabla de contenido GRI.	* Perfil de la memoria	No aplica	
G4.33 Reportar la política o enfoque de la empresa para buscar auditoría externa del reporte.	* Perfil de la memoria	No aplica	

ASPECTOS GENERALES DE REPORTE	PÁGINA/RESPUESTA	OMISIÓN	AUDITORÍA EXTERNA
Gobierno			
G4.34 La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno. Identificar si existe algún comité responsable de la supervisión de temas económicos, sociales y ambientales.	* Gobierno Ver enlace aquí	No aplica	Ver Memorando de verificación páginas 186-187
G4.35 Reportar el proceso para delegar autoridad para temas económicos, ambientales y sociales de la alta dirección a los altos ejecutivos y otros empleados.	* Gobierno		
G4.36 Reportar si la organización ha seleccionado una posición o posiciones ejecutivas con responsabilidad de temas económicos, ambientales y sociales, y si esta posición reporta directamente a la alta dirección.	* Gobierno		
G4.37 Reportar los procesos de consulta que existen entre los grupos de interés y la alta dirección en temas económicos, ambientales y sociales. Si las consultas son delegadas, describir a quién se delega y cómo es el proceso de retroalimentación con la alta dirección.	* Gobierno		
G4.38 Reportar la composición de la alta dirección y su comités: <ul style="list-style-type: none"> ■ Ejecutivos y no ejecutivos. ■ Independientes. ■ Duración del mandato. ■ Género. ■ Miembros de minorías. ■ Competencias relacionadas con impactos económicos, sociales y ambientales. 	Ver enlace aquí		

ASPECTOS GENERALES DE REPORTE	PÁGINA/RESPUESTA	OMISIÓN	AUDITORÍA EXTERNA
Gobierno			
G4.39 Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (de ser así explicar su función dentro de la organización y las razones que lo justifican).	* El presidente de la Junta Directiva es Santiago Montenegro Trujillo, es miembro independiente y no tiene un cargo ejecutivo.		
G4.40 Reportar acerca del proceso de nominación y selección de miembros de la alta dirección y sus comités. Tener en cuenta en la selección cómo: - La diversidad es considerada. - La independencia es considerada. - La experiencia en temas económicos, sociales y ambientales es considerada. - Los accionistas se ven involucrados.	Ver enlace aquí		Ver Memorando de verificación páginas 186-187
G4.41 Procedimientos implementados para evitar conflictos de interés en el máximo órgano de gobierno.			
G4.42 Reportar el rol del máximo órgano de gobierno y los altos ejecutivos en el desarrollo, aprobación y actualización del propósito, valores, misión, estrategias, políticas y metas relacionadas a impactos económicos, sociales y ambientales.			
G4.43 Reportar las medidas tomadas para desarrollar y fortalecer el conocimiento de los miembros del máximo órgano de gobierno en temas económicos, sociales y ambientales.			
G4.44 Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, con respecto al desempeño económico, social y ambiental. Indicar si esta evaluación se realiza de forma independiente o no y la frecuencia de la misma.			

ASPECTOS GENERALES DE REPORTE	PÁGINA/RESPUESTA	OMISIÓN	AUDITORÍA EXTERNA
Gobierno			
G4.45 Reportar el rol del máximo órgano de gobierno en la identificación y administración de impactos, riesgos y oportunidades económicas, sociales y ambientales.			
G4.46 Reportar el rol del máximo órgano de gobierno en revisar la efectividad del sistema de gestión de riesgos para temas económicos, sociales y ambientales.			
G4.47 Reportar la frecuencia con la cual el máximo órgano de gobierno revisa impactos, riesgos y oportunidades económicas, ambientales y sociales.			
G4.48 Reportar el más alto comité o cargo responsable de revisar y aprobar el informe de sostenibilidad y el asegurar que todos los temas materiales estén cubiertos.	* Gobierno		
G4.49 Reportar el proceso para comunicar temas críticos al máximo órgano de gobierno.			
G4.50 Reportar la naturaleza y el número total de temas críticos que fueron comunicados al máximo órgano de gobierno y los mecanismos usados para analizarlos y resolverlos.			
G4.51 Reportar las políticas de remuneración para el máximo órgano de gobierno y los altos ejecutivos: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pago fijo o variable asociado a desempeño. ▪ Pago fijo o variable asociado a acciones. ▪ Pago fijo o variable asociado a bonos. 	* Los honorarios por asistencia a cada reunión de junta directiva o de comité de junta, es de cuatro y medio salarios mínimos legales mensuales vigentes.		

ASPECTOS GENERALES DE REPORTE	PÁGINA/RESPUESTA	OMISIÓN	AUDITORÍA EXTERNA
Gobierno			
<ul style="list-style-type: none"> ■ Pago de terminación. ■ Reportar cómo para la remuneración de la junta directiva y los altos ejecutivos se tienen en cuenta el cumplimiento de objetivos económicos, sociales y ambientales. 			
G4.52 Reportar el proceso para determinar la remuneración. Indicar si existen consultores encargados de determinarla.	* Gobierno	No existen consultores encargados de determinar la remuneración.	Ver Memorando de verificación páginas 186-187
G4.53 Si aplica, reportar cómo las opiniones de los grupos de interés son tenidas en cuenta en la remuneración, incluidos los resultados de votaciones de políticas y propuestas de remuneración.			
G4.54 Reportar la tasa anual de compensación del más alto cargo de la organización frente a la mediana anual de compensación de todos los empleados.			
G4.55 Reportar la tasa de porcentaje de crecimiento de la compensación anual del más alto cargo de la organización frente a la mediana del porcentaje de crecimiento de la compensación anual de todos los empleados.			

ASPECTOS GENERALES DE REPORTE	PÁGINA/RESPUESTA	OMISIÓN	AUDITORÍA EXTERNA
Ética e integridad			
G4.56 Describir los valores, principios, estándares y normas de comportamiento de la organización como códigos de conducta y códigos de ética.	* Ética	No aplica	
G4.57 Reportar los mecanismos internos y externos para solicitar ayuda en temas sobre comportamiento ético e integridad organizacional, cómo pueden ser líneas de ayuda o de consejería.	* Ética		
G4.58 Reportar los mecanismos internos y externos para reportar preocupaciones acerca de comportamientos no éticos o no íntegros, por medio de reporte a los altos ejecutivos, línea de denuncia o línea ética.	* Ética		Ver Memorando de verificación páginas 186-187

INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE

Revisión independiente del Informe de Sostenibilidad 2013 de ISA.

Alcance de nuestro trabajo

Hemos realizado la revisión de la adaptación de los contenidos del Informe de sostenibilidad del año 2013 a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión 4.0 (G4).

Estándares y procesos de verificación

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con la norma ISAE 3000

- International Standard on Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accounts (IFAC).

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Administración, así como a las diversas áreas de ISA que han participado en la elaboración del informe de sostenibilidad y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Entrevistas con el personal de ISA para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión aplicados para elaborar el informe.

- Análisis de como a partir del ejercicio de materialidad se definen los contenidos, la estructura y los indicadores del informe, de acuerdo a lo sugerido por la metodología GRI G4.

- Participación en los procesos de involucramiento de los grupos de interés garantizando la transparencia de los diálogos y revisando que los temas tratados queden incluidos en el ejercicio de materialidad de la empresa.

- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el Informe.

- Comprobación, mediante pruebas de revisión con base en la selección de una muestra de la información cuantitativa y cualitativa correspondiente a los indicadores GRI y propios incluidos en el Informe de sostenibilidad y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de ISA.

Confirmación que el Informe de sostenibilidad es preparado de acuerdo con la versión GRI G4

Aspectos generales

Se confirmó que el informe se ajusta a los requisitos de la opción esencial de los aspectos generales de la versión GRI G4.

Aspectos específicos

Revisamos el enfoque de gestión e indicadores GRI de los siguientes asuntos materiales

Deloitte.

Deloitte.



Responsabilidades de la Dirección de ISA y de Deloitte

- La preparación del Informe de sostenibilidad, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la organización la cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.
- Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.
- Este Informe ha sido preparado exclusivamente en interés de la organización de acuerdo con los términos de nuestra propuesta de servicios. No asumimos responsabilidad alguna frente a terceros diferentes a la Dirección de la empresa.
- Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC).
- El alcance de una revisión limitada es substancialmente inferior al de una auditoría. Por lo tanto no proporcionamos opinión de auditoría sobre el Informe de sostenibilidad.

DELOITTE & TOUCHE LTDA.
Jorge Enrique Múnera D.
Socio

Bogotá, Marzo 2014

Asuntos materiales	Indicador GRI
Compensación y retribución de los empleados	EC5, LA13
Gestión económica en la cadena de abastecimiento	EC9
Gestión con los accionistas	No tiene indicador GRI asociado
Impactos ambientales	EN3, EN8, EN23, EN24, EN34
Protección de ecosistemas	EN13
Cambio climático	EN15, EN16, EN17, EN19
Cumplimiento legal ambiental	EN29
Atracción y retención del talento	No tiene indicador GRI asociado
Formación y desarrollo de los colaboradores	LA9
Proteger la salud y seguridad de los colaboradores, y generar bienestar	LA5, LA6,
Garantizar el bienestar de los colaboradores y su familia	LA2
Mecanismos de participación	LA11, HR4
Transparencia en la contratación de proveedores y contratistas	No tiene indicador GRI asociado
Desarrollo y asesoramiento de proveedores	No tiene indicador GRI asociado
Evaluación de proveedores: cómo se mide la gestión y el desempeño	No tiene indicador GRI asociado
Asesoría de proveedores y contratistas en Salud, Seguridad y gestión ambiental	EC8
Satisfacción del cliente interno y externo	PR5
Brindar servicio con altos niveles de confiabilidad, disponibilidad y seguridad	No tiene indicador GRI asociado
Mantener una comunicación confiable, ágil y oportuna	No tiene indicador GRI asociado
Promover la excelencia operacional	No tiene indicador GRI asociado
Monitoreo de proveedores en ética, derechos humanos, seguridad y gestión ambiental	HR1,HR11, EN33, LA15
Promoción de principios éticos y de Derechos Humanos en los proveedores	No tiene indicador GRI asociado

Asuntos materiales	Indicador GRI
Gestión y promoción de los Derechos Humanos	No tiene indicador GRI asociado
Contribuir al bienestar social de las comunidades donde se tiene presencia	EC8
Desarrollo de alianzas públicas y privadas	No tiene indicador GRI asociado
Gestión social en el ciclo de vida del activo	No tiene indicador GRI asociado
Gestión del riesgo social y de Derechos Humanos	No tiene indicador GRI asociado
Presencia con inversión en área de influencia del negocio	SO1

Conclusiones

Como consecuencia de nuestra revisión no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Informe de sostenibilidad contiene errores significativos o no ha sido preparado de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (G4) en su versión Esencial.

Recomendación

Adicionalmente, hemos presentado a ISA nuestra recomendación relativa a las áreas de mejora para consolidar los procesos, programas y sistemas relacionados con la gestión de la sostenibilidad. La recomendación más relevante se refiere:

- Socializar a los grupos de interés internos y externos, los asuntos materiales identificados que garantizaran la gestión sostenible del negocio en el mediano y largo plazo.

Deloitte.





www.isa.com.co