

# INFORME DE SOSTENIBILIDAD



■ filial de isa

# LA SOSTENIBILIDAD PARA XM

- Es un **enfoque de negocios**.
- Nos permite gestionar las **oportunidades, impactos y riesgos**.
- En los ámbitos **económico, medioambiental y social**.
- De manera **responsable, transparente y ética**.
- Con el fin de **crear valor** para nuestros grupos de interés, mantener la **ventaja competitiva** y contribuir al **desarrollo de la sociedad**.



# NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS



# COMPROMISOS CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS



## Accionistas

Crecer con rentabilidad y generación de valor.



## Clientes

Mantener una relación sostenible y ofrecer calidad y costos competitivos, así como una comunicación confiable.



## Trabajadores

Contribuir con su desarrollo integral y valorar sus aportes a la organización.



## Estado

Respetar y promover el Estado de Derecho.



## Proveedores

Actuar con transparencia, equidad y teniendo reglas claras.



## Sociedad

Respetar los derechos humanos, prestar servicios con calidad y eficiencia, suministrar oportunamente información de interés público, contribuir al desarrollo sostenible y al bienestar social.



■ filial de isa

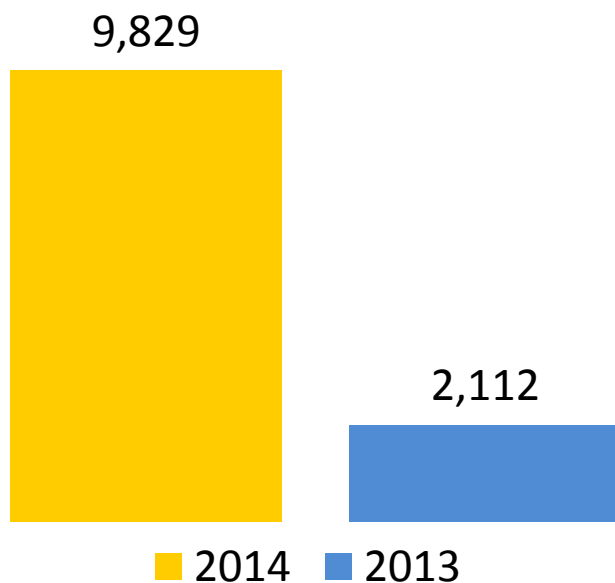
# ASUNTOS RELEVANTES 2104 - 2015



# 1. CRECIMIENTO RENTABLE

Maximizar la eficiencia de los negocios actuales:

**Utilidad operacional negocio tradicional**  
(Cifras en millones de pesos)

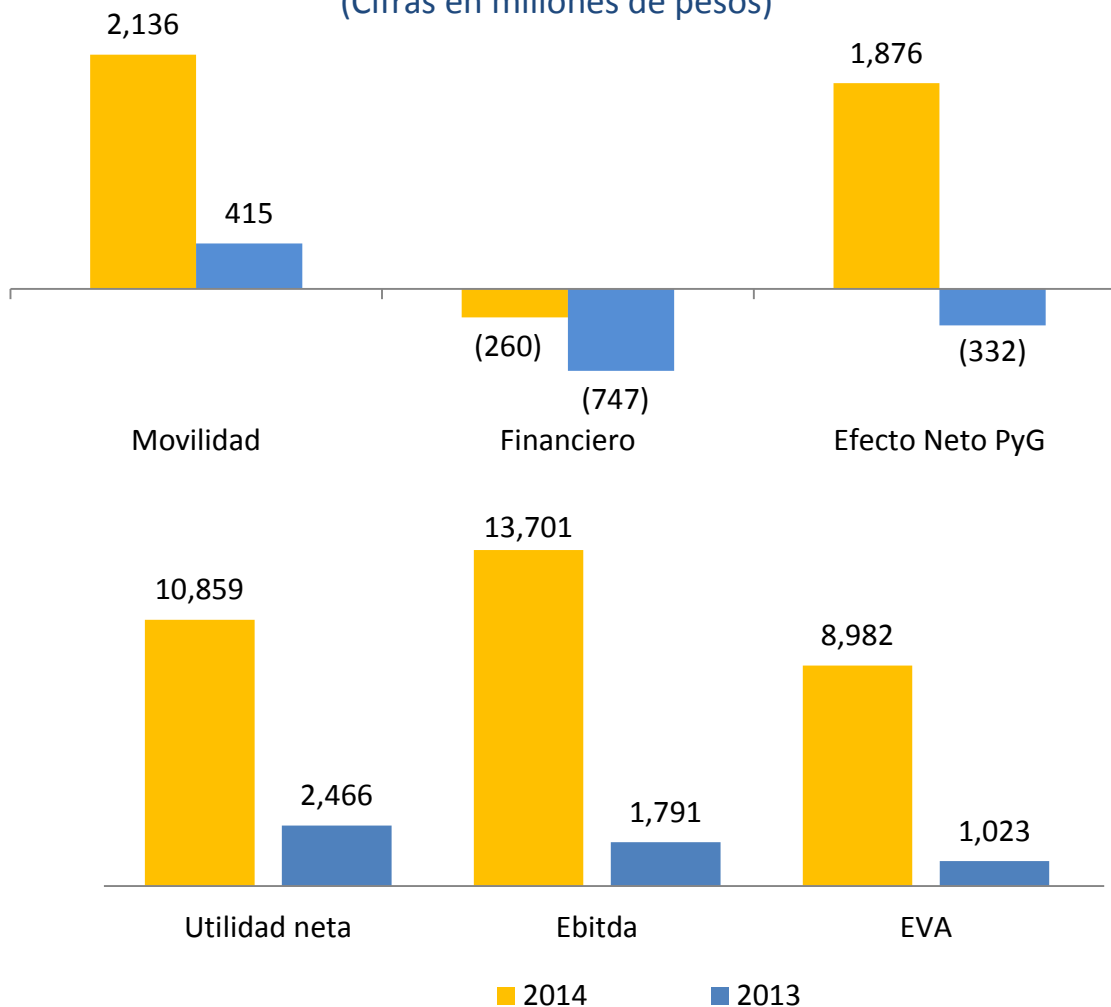


- Incremento de los ingresos por servicios CND, ASIC y LAC.
- Reducción de los gastos AOM.
- Utilización de las metodologías de presupuesto con utilidad objetivo y el sistema de Costeo Basado en Actividades.



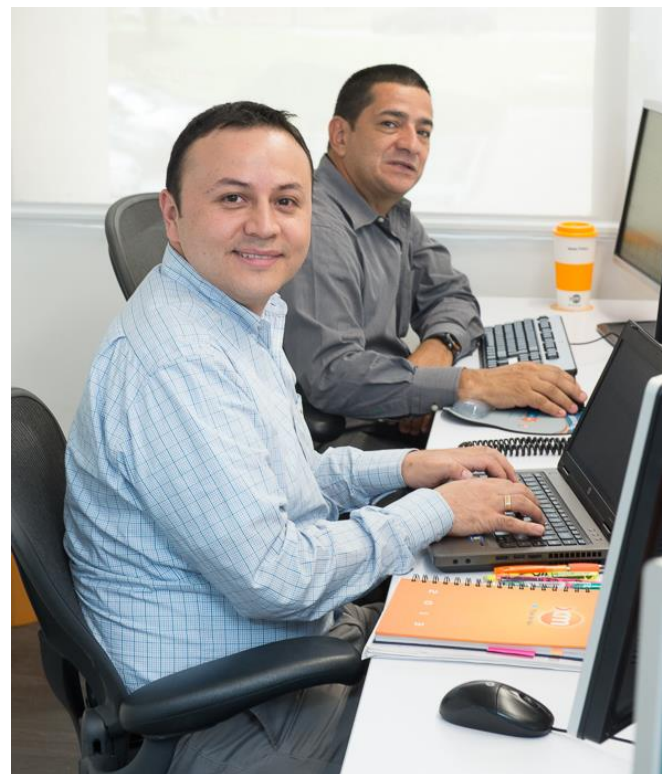
## Desarrollar oportunidades de crecimiento rentable y sostenible:

**Utilidad método de participación**  
(Cifras en millones de pesos)



## 2. RESPETO POR EL ESTADO DE DERECHO

- Aplicación estricta del Reglamento de Operación y apoyo a la Institucionalidad.
- Presentación formal de iniciativas a la CREG con propuestas regulatorias.
- Aplicación de controles para la prevención de riesgos asociados al lavado de activos y financiación del terrorismo.
- Implementación de mecanismos para administrar los conflictos de interés con ISA.





### 3. ALTOS ESTÁNDARES DE SERVICIO AL CLIENTE

- Recepción y gestión de 18.913 requerimientos.
- Indicadores CREG dentro de los límites establecidos.
- La satisfacción de los clientes fue de 89,2.



## 4. PLAN DE CAPITAL HUMANO

- El 95% de los colaboradores realizó un plan de desempeño.
- Se identificaron sucesores potenciales para 15 cargos críticos.
- Se identificó una lista de expertos para las 14 competencias técnicas estratégicas de XM.
- La capacitación promedio por empleado fue de 52 horas con una inversión media de \$2,4 millones.



## 5. CLIMA LABORAL

- El clima laboral presentó una favorabilidad del 82%.
- El programa XM, ¡Te quiere bien! realizó:
  - 886 participantes en las actividades de promoción y prevención en salud.
  - 60 préstamos a colaboradores.



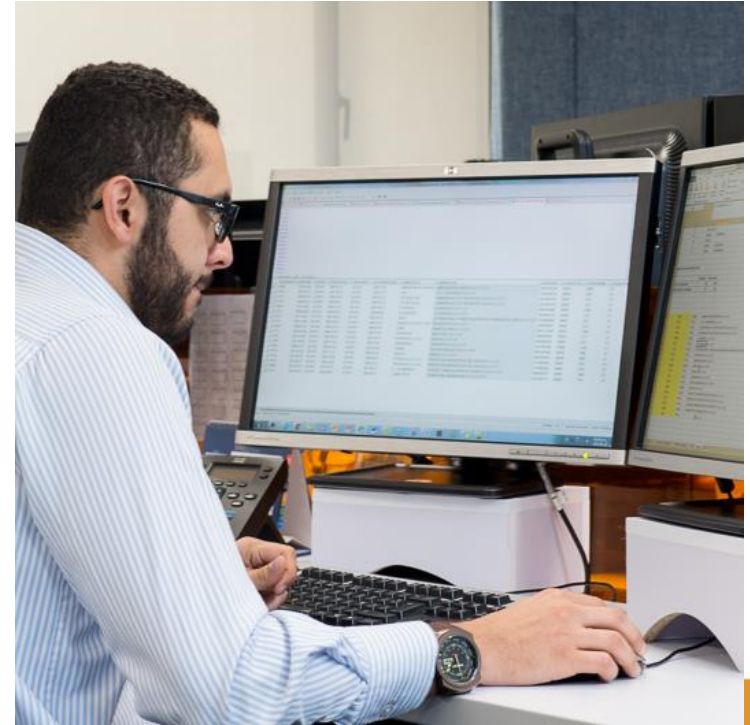
## 6. CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO SOSTENIBLE Y AL BIENESTAR SOCIAL

- Exigencia a los proveedores del certificado de aportes de seguridad social.
- Inclusión en el 100% de los contratos de una cláusula sobre el rechazo al trabajo infantil.
- Promoción interna del Comité de ética y el Comité de convivencia laboral.
- XM fue nombrada 316 veces como referente de información por los medios de comunicación.
- Medición de la huella de carbono.
- XM tiene una reputación excelente con proveedores y fuerte con colaboradores, clientes y líderes de opinión.



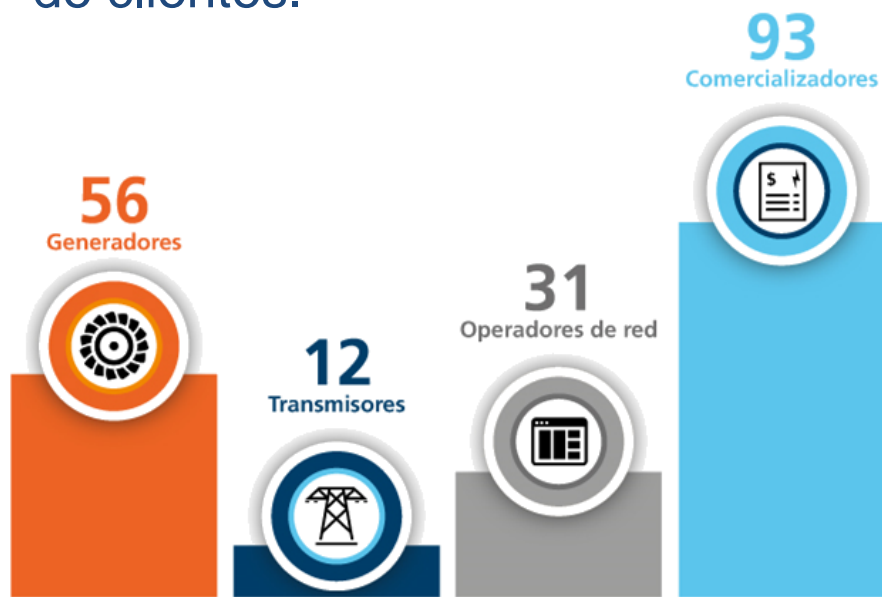
## 7. DESARROLLO TECNOLÓGICO DE LOS SERVICIOS

- Se adelantaron actividades en las siguientes líneas:
  - Seguridad
  - Planes de continuidad
  - Infraestructura
- Se desarrollaron 4 aplicativos nuevos para los clientes:
  - Parámetros técnicos – Paratec
  - Cogeneradores
  - Modelo de despacho para agentes
  - Capacidad de Respaldo de Operaciones del Mercado – CROM
- Se realizaron mejoras en 5 aplicativos existentes:
  - Business Intelligence
  - Fronteras Comerciales
  - Demandas Generación Pérdidas – DGP
  - Cargos Áreas de Distribución – ADD
  - StationWare



## 8. FORTALECER LAS RELACIONES CON LOS CLIENTES

- Diálogo con clientes, con la participación de 79 personas.
- Puestas en común y talleres para 268 personas del sector.
- Capacitaciones a la medida para 125 personas.
- Realización de los seminarios de Operadores y de Análisis de Eventos y Protecciones, con la participación de 203 personas.
- Se cumplieron las acciones consignadas dentro del plan de acción de clientes.



## 9. TRANSICIÓN Y VALIDACIÓN DE NORMAS

- Se preparó un mecanismo para aplicabilidad de normas que incluye:
  - Plazo prudencial.
  - Etapa de pruebas.
  - Validar el impacto real.
- Se realizó un referenciamiento respecto a la implementación de resoluciones, tanto en el sector financiero en Colombia como en el mercado de energía en Brasil.



# 10. GESTIÓN DE MEJORA EN PROCESOS E INDICADORES HACIA LOS PROVEEDORES



- Se aplicó la evaluación de desempeño al 100% de los contratos de menor y de mayor cuantía.
- Se dio inicio a la implementación de la clasificación estratégica y captura de ahorros.







■ filial de isa

## ENCUESTA DE FAVORABILIDAD Y MATERIALIDAD

Queremos conocer su percepción sobre nuestra gestión de sostenibilidad y hacerlos partícipes en la definición de nuestros focos de trabajo para 2016.