

# Endesa Colombia Business Review

Bogotá, 23 de Abril de 2013



ENERGY TO LIFE



# Nuestra Historia

Desde 1997...

Hemos trabajado para el **aseguramiento eléctrico** del país y Bogotá



Hemos **Ampliado la capacidad instalada** de generación en más de un **30%**.



Hemos **generado** alrededor de **174.000 GWh**, lo que equivaldría a satisfacer la demanda nacional por tres años.



Mitigación de los impactos ambientales en el **Embalse MUÑA**



Modernización de la **Cadena Río Bogotá**.



Creación la **Fundación Endesa Colombia**.



Adquisición de la **Central Térmica Cartagena**.



**Integración áreas de Apoyo** Codensa – Emgesa.



Orientación al **Servicio al Ciudadano**



... Hemos trabajado para hacer las cosas posibles.



Estamos comprometidos con la **Movilidad Eléctrica**.

Construcción y modernización de **subestaciones**.



Hemos Expandido el **Servicio de Alumbrado Público**

La **inversión social** consolidada de las Compañías Codensa, Emgesa y la Fundación Endesa Colombia, alcanza los **MUSD\$ 31**.



2013

Iniciamos obras del **Proyecto Hidroeléctrico El Quimbo**, primer proyecto construido por una empresa privada.



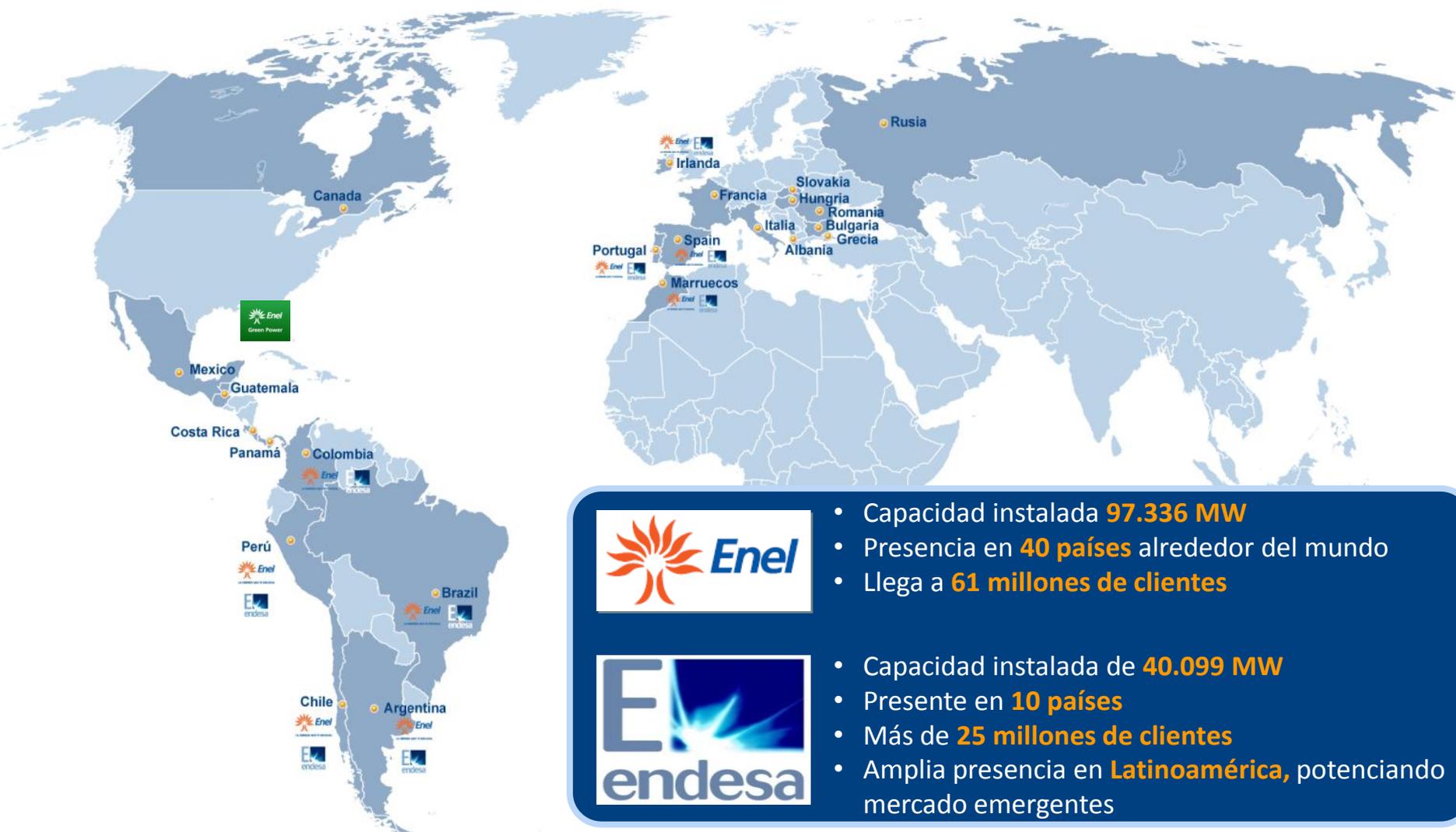
Creamos el **Proyecto Iluminación Navideña**.

Hemos crecido en **56%** la **capacidad de importar energía** desde el Sistema de Transmisión Nacional pasando de 2.406 a 3.750MVA.



Hemos consolidado una **reputación en el sector financiero**.





- Capacidad instalada **97.336 MW**
- Presencia en **40 países** alrededor del mundo
- Llega a **61 millones de clientes**



- Capacidad instalada de **40.099 MW**
- Presente en **10 países**
- Más de **25 millones de clientes**
- Amplia presencia en **Latinoamérica**, potenciando mercado emergentes



# Nuestro Marco de Negocio

En Colombia el marco Legal es estable y está definido por la Ley de Servicios Públicos y Ley Eléctrica Nacional...

- La ley define los principios de **Eficiencia, Continuidad, Adaptabilidad, Neutralidad, Solidaridad y Equidad** para la industria eléctrica.
- Los **cargos regulados del servicio de energía de las actividades de distribución y comercialización (DX) son definidos cada 5 años** por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), y actualizado mensualmente con los índices de precio del consumidor y productor según corresponda.
- El costo de generación se define bajo un **esquema en competencia para definir precios de bolsa y contratos bilaterales**. Para los usuarios regulados de un mismo mercado de comercialización (principalmente residenciales) se calcula una fórmula que recoge los precios de bolsa y contratos suscritos por el comercializador que atiende a tales usuarios.
- El cargo por confiabilidad es un **esquema de remuneración que busca hacer viable la inversión en los recursos de generación eléctrica necesarios para garantizar de manera eficiente la atención de la demanda de energía en condiciones críticas de abastecimiento**, a través de señales de largo plazo y la estabilización de los ingresos del generador.

## Estructura Institucional

Dirección y Políticas  
Ministerio de Minas y Energía



Planeación

Unidad de Planeación Minero Energética – UPME



Regulación

Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG



Control y Vigilancia

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD  
Superintendencia de Industria y Comercio - SIC



Consejo y Comité

Consejo Nacional de Operación – C.N.O.  
Comité Asesor de Comercialización - CAC



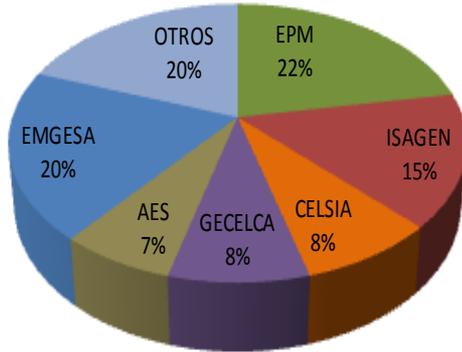
Administración y Operación del Sistema  
Compañía de Expertos en Mercados - XM



# Nuestra Marco de Negocio

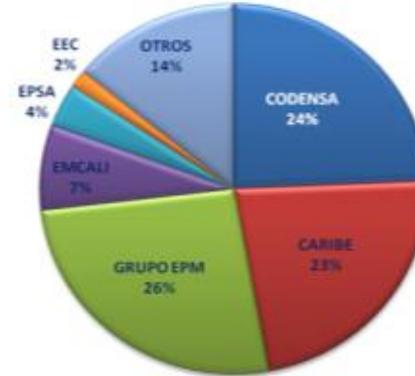
... lo cual nos ha permitido ser actores relevantes del mercado eléctrico nacional.

## Participación en Generación



Participación medida por ENFICC

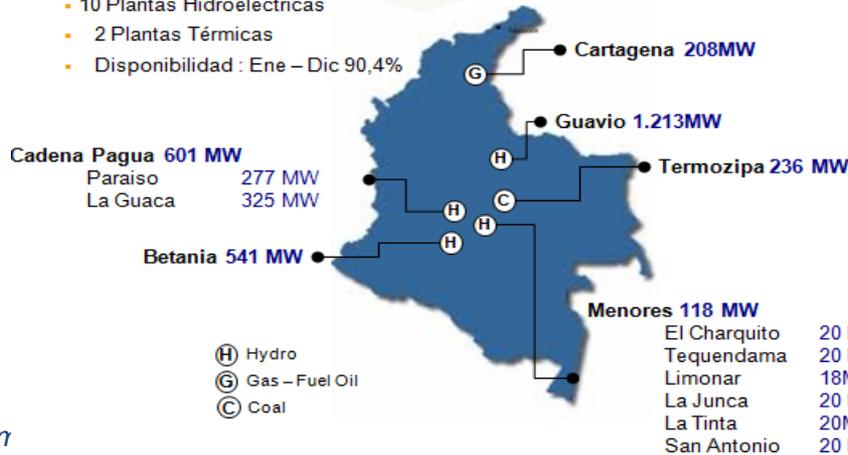
## Participación en Distribución



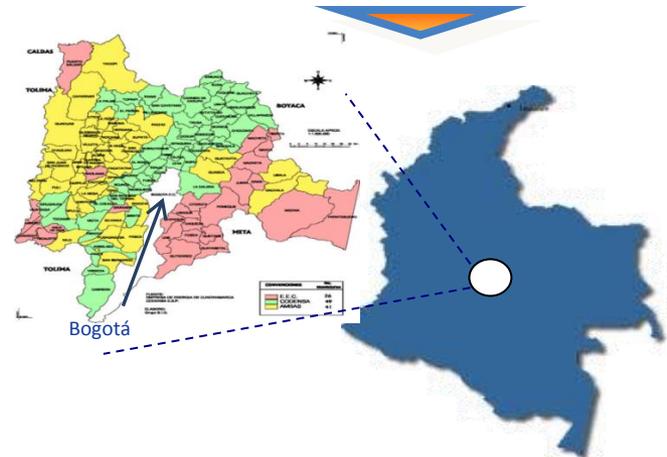
Market Share por Energía Distribuida

## Generación

- 10 Plantas Hidroeléctricas
- 2 Plantas Térmicas
- Disponibilidad : Ene – Dic 90,4%

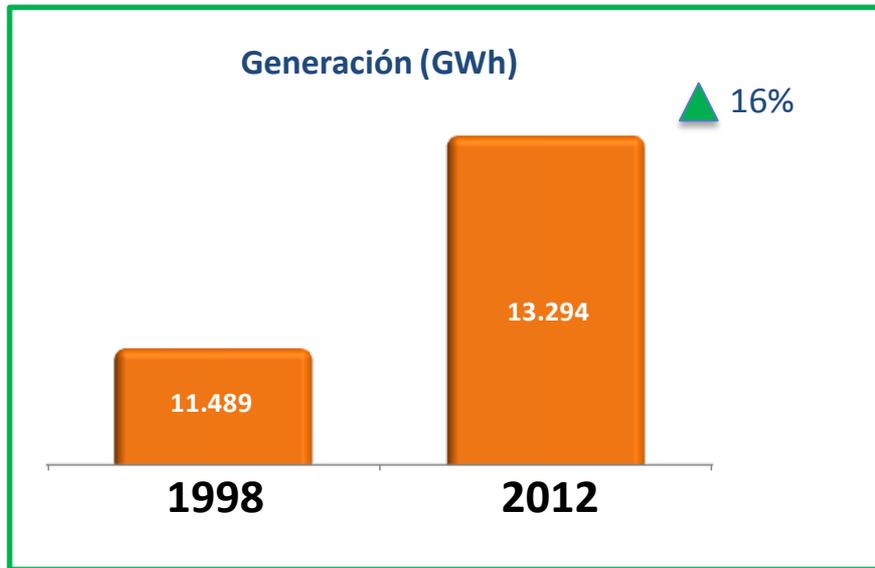


## Distribución



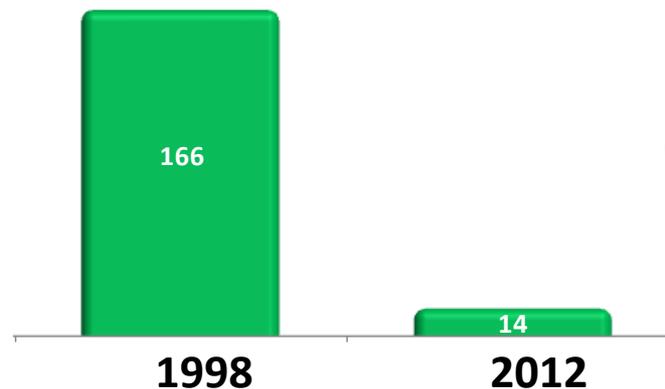
# Nuestro Desempeño: Operación Negocio Gx

Para el Negocio de Generación (EMGESA S.A. ESP) hemos obtenido importantes resultados operativos....



**Ampliación** de la capacidad instalada **en más del 30%**

Disparos Origen Interno Hidráulicos



▼ -92%

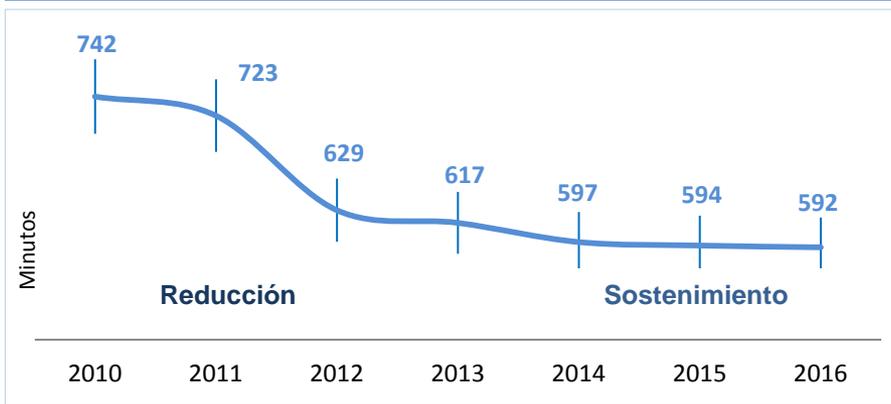
▼ CAGR - 16,2%

# Nuestro Desempeño: Operación Negocio Dx

... y en el Negocio de Distribución (CODENSA S.A. ESP) importantes mejoras en indicadores principales...

CALIDAD (Indicadores Internacionales Homologados)

## SAIDI CODENSA MT



Duración Promedio de Cortes de energía para cada cliente servido.

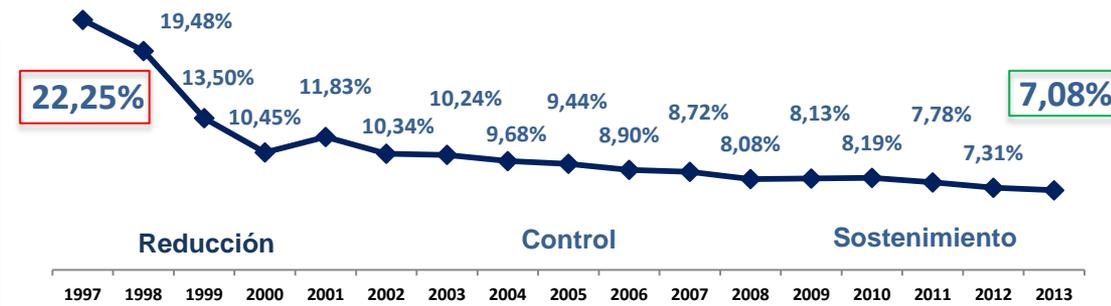
## SAIFI CODENSA MT



Frecuencia Promedio de Cortes experimentados por los clientes.

**Inversiones en Calidad del Servicio: \$455.231 millones 1999-2013**

PERDIDAS



**Inversiones en Control Pérdidas: \$296.011 millones 1999-2013**



- **Campañas** de comunicación: “El robo de energía te sale caro”, “Soy Legal por Mi”.
- **Seguimiento** a Clientes reincidentes y de altos hurtos de energía.
- **Denuncia** de hurtadores y anomalías eléctricas.
- **Normalización** de barrios en desarrollo progresivo.

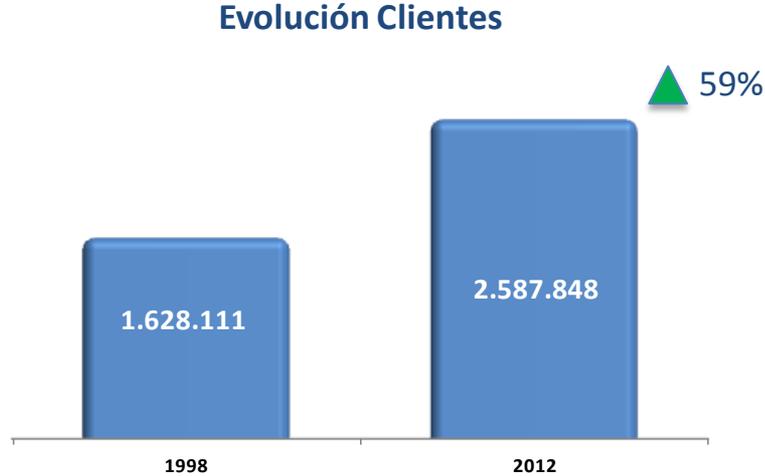


Compañías del Grupo Enel

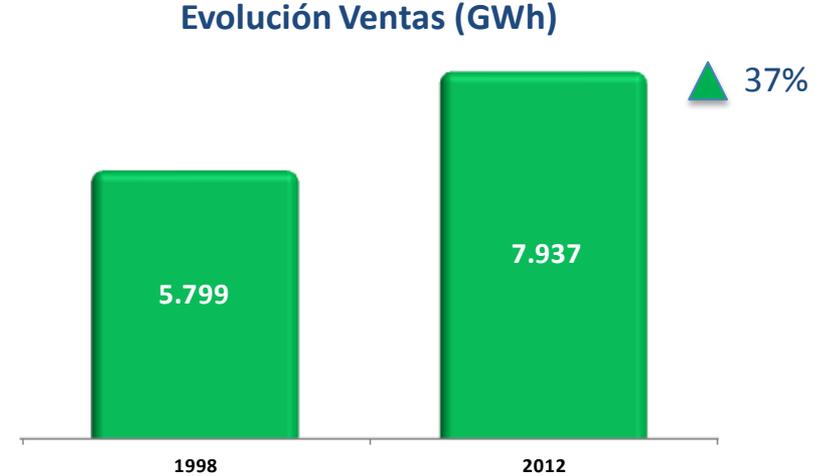
# Nuestro Desempeño: Operación Negocio Dx

...así como crecimiento sostenido en nuestras ventas de energía y base de clientes.

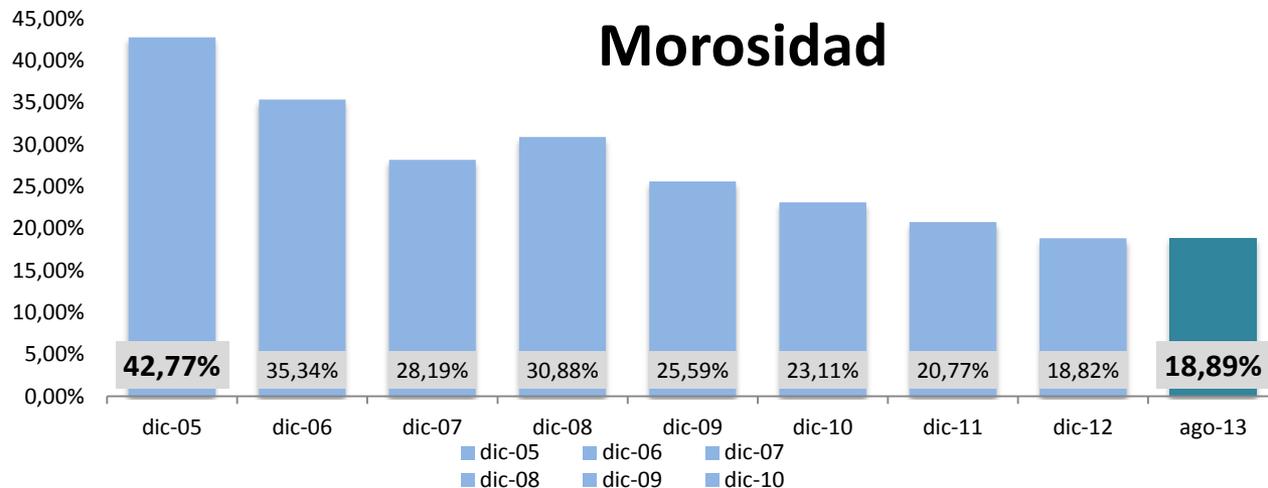
### Evolución Clientes



### Evolución Ventas (GWh)



## Morosidad



### Pasión por el ciudadano ..

- Ampliamos red de recaudo: 92 puntos (Año 2.000) vs. **12.000 alternativas de recaudo** (2013).
- Establecemos **Planes especiales de pago**.
- Presentamos Alternativas de **recordación**.

codensa

emgesa



# Nuestro desempeño: Inversiones

... basados en un portafolio de Inversiones optimizado y eficiente.

**INVERSIONES (99/13)**  
**USD M\$ 2,800**

**CODENSA**  
**Inversión Total 1999-2013**  
**USD M\$ 1,450**

**EMGESA**  
**Inversión Total 1999-2013**  
**USD M\$1,250**

1998-2012 Alumbrado Público  
USD M\$ 77 millones



2004-2007 Subestación Bacatá  
USD M\$ 36



2008-2011 Subestación Florida  
USD M\$ 22



2012 Inicia Salaco  
Inversión proyectada  
USD M\$ 35



2006 Adquisición Termocartagena  
USD M\$ 20



Inversión en Centrales Térmicas  
USD M\$ 100 2008-2013



2010 Inicia PCH Quimbo  
Inversión proyectada USD M\$ 1,093



Inversiones en Modernización y  
repotenciación de Centrales  
Hidráulicas  
USD M\$ 27 2008-2013

Nueva Demanda  
USD M\$ 320 1999-2013



Calidad del Servicio  
USD M\$ 227 1999-2013



Control Pérdidas  
USD M\$148 1999-2013



Mar-11 Se logra romper la barrera del 8%

# Servicio al Ciudadano: Nuestro compromiso

Presentamos logros significativos en la atención al ciudadano...

Cobertura de **Servicio Eléctrico** mayor al 99%



## Centro Móvil de Asesoría al Cliente

- Comunidades más participativas: **Capital Social**.
- Contacto directo y sistemático con las comunidades.
- Implementación de **Disciplina de Mercado**.
- Definición de agendas de trabajo con autoridades locales
- Recorridos con líderes para verificar la gestión e **identificar oportunidades** de mejora.

## Evolución Atención Presencial



## Remodelación Centros de Servicio



Contamos con **13** Centros de Servicio al Cliente  
Presencia en **6** Cades y **6** Supercades  
**40** Módulos de Autoconsultas

Más de **10.000** charlas para promover la Cultura Energética  
Más de **400.000** cuentas (SD) normalizadas  
Más de **60.000** vigías de la energía capacitados y certificados

codensa

emgesa



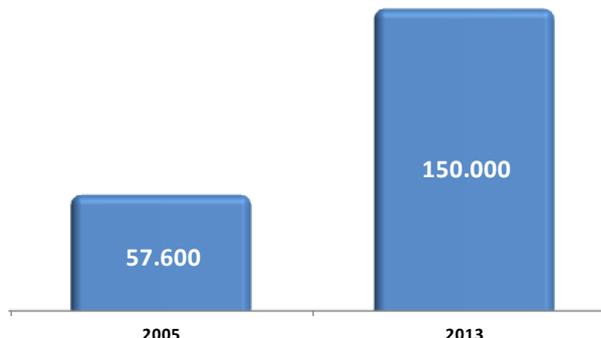
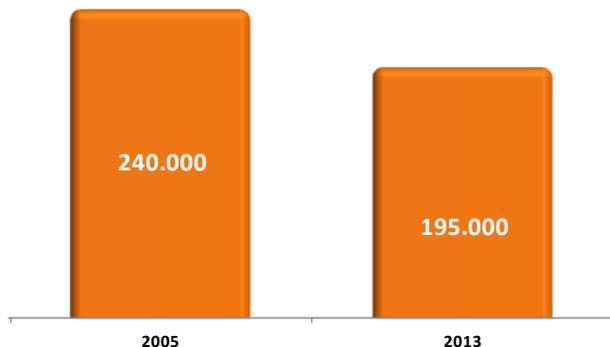
# Servicio al Ciudadano: Nuestro compromiso

... y evolución de atención al cliente al paso de los avances tecnológicos y redes sociales...

## Evolución Fonoservicio

Llamadas Agente

Llamadas Virtuales



80% de las llamadas a fonoservicio **atendidas en menos de 30 seg.**

## Portal Web

Consulta Express Factura

Registro Clientes

Notificaciones Alertas

490.614

Clientes Inscritos

341.988

Transacciones

[www.codensa.com.co](http://www.codensa.com.co)

## Redes Sociales

INICIO

2010

facebook

196.000 Fans

4500 Consultas Factura

70 App Solución Codensa



/CodensaEnergia



2012



4.168 Seguidores

350 Comentarios Mensuales

@codensaenergia

codensa

emgesa



# Servicio al Ciudadano: Nuestro compromiso

... todo lo cual nos permitió en 2013 un resultado histórico en la medición de calidad del servicio CIER\* ...

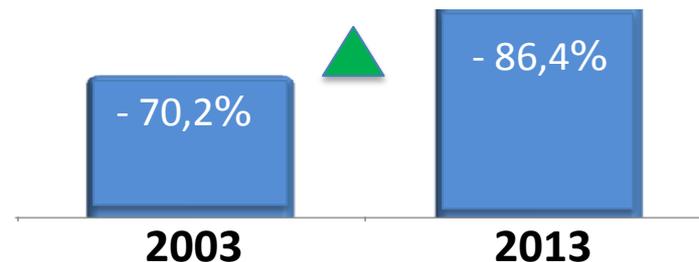
Encuesta de servicio **CIER\***

Medición de **ISCAL** (Calidad percibida) bajo atributos de:

- Suministro de Energía
- Información y Comunicación
- Factura de Energía
- Atención al Cliente
- Imagen



## Evolución Medición



El resultado ISCAL 2013 representa **el mejor desempeño alcanzado** por la compañía desde el inicio de la medición 2003.

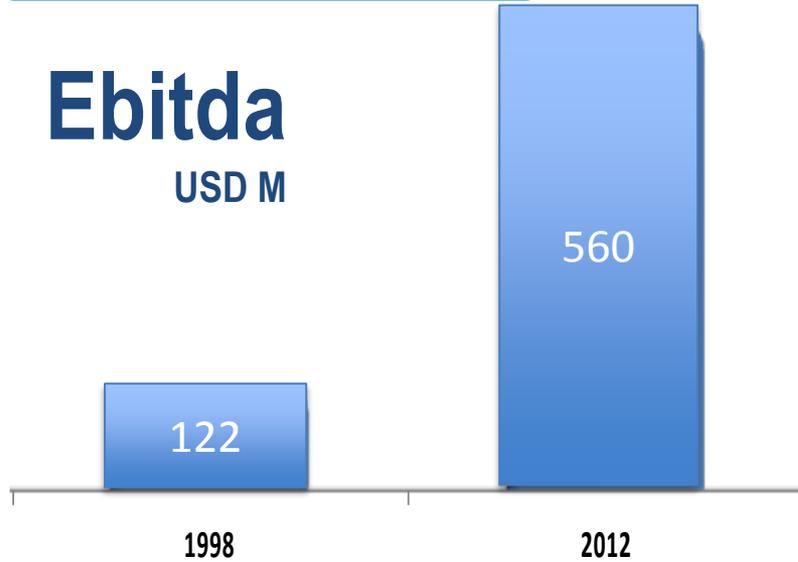
\* CIER: Comisión de Integración Energética Regional. Encuesta para 33 Distribuidoras Latinoamericanas (4 colombianas), la cual busca medir la satisfacción de los clientes con la calidad del servicio ofrecido por las distribuidoras y comercializadoras de energía en la categoría local y Latam.



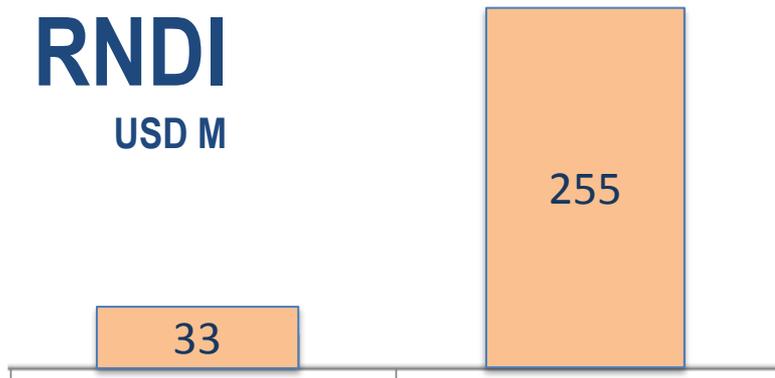
Compañías del Grupo Enel

## CODENSA

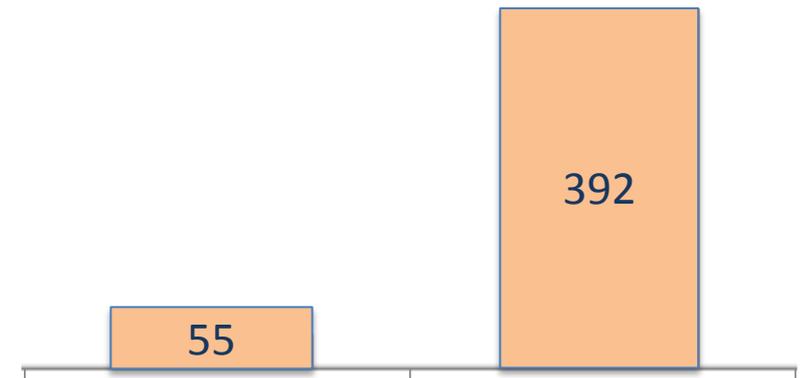
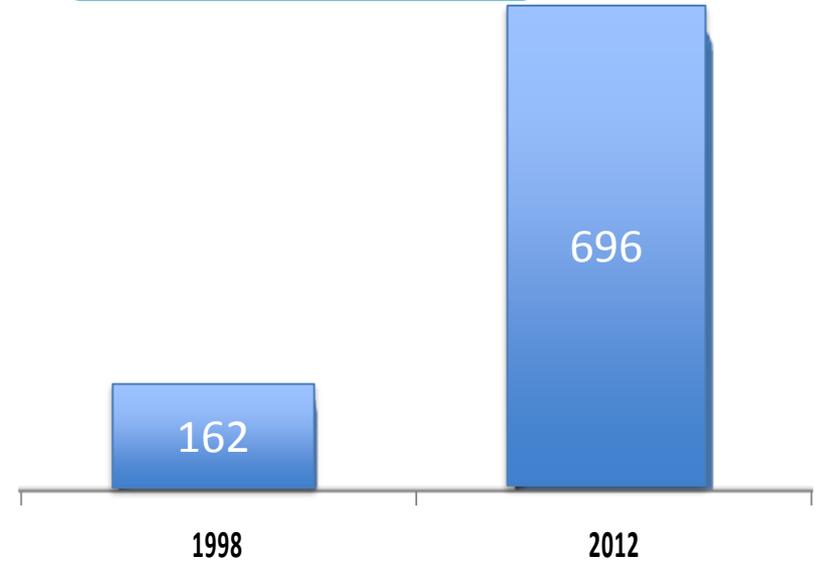
**Ebitda**  
USD M



**RNDI**  
USD M



## EMGESA



# Indicadores Financieros

... así como un perfil de deuda moderado a pesar del desarrollo de nuevos proyectos.

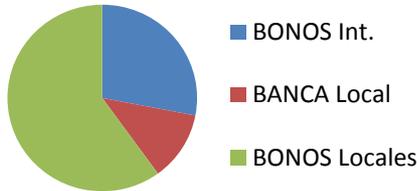
## EMGESA

### Composición de la Deuda Financiera

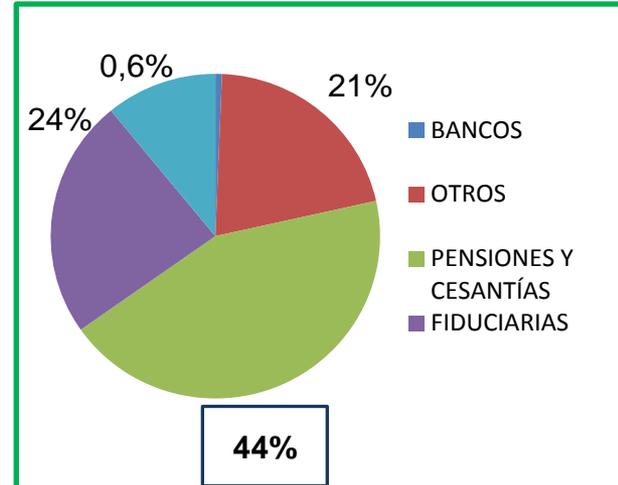
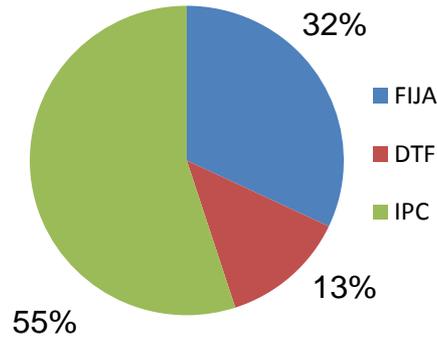
#### Moneda



#### Instrumento



Monto Vigente	USD M\$ 1,300
Vida media	6.45 años



## CODENSA

### Composición de Deuda Financiera

#### Moneda

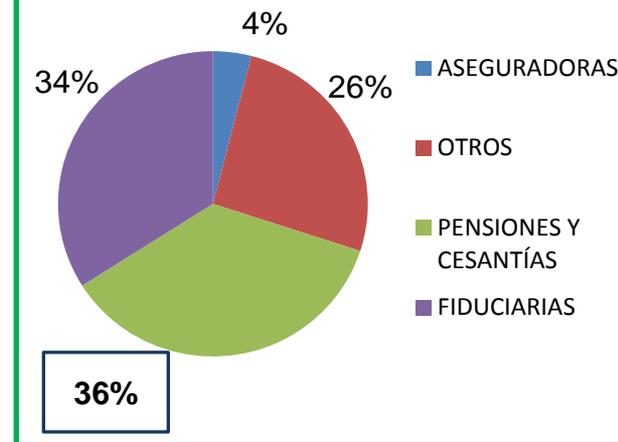
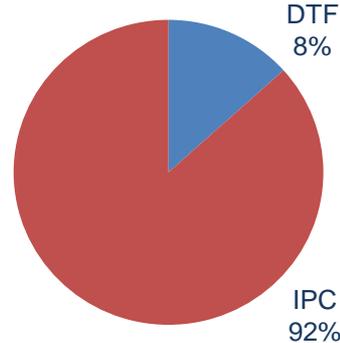


#### Instrumento



Monto Vigente	USD M\$ 500
Vida media	2,3 años

#### Tasa de Interés



# Reconocimiento IR (BVC)



# Las Personas: Nuestra Fuerza

Para Nosotros es fundamental la calidad de vida de nuestros trabajadores...



Somos **1.605** Empleados directos

Más de **13.500** colaboradores contratistas

Costo de nómina mensual de COP\$**16.000** millones

En la última encuesta de clima Corporativa aplicada a finales de 2012, las Compañías obtuvieron un **Índice de Compromiso Promedio** del 83%. Esto demuestra el **sentido de pertenencia** hacia las Compañías y el **alto grado de compromiso** de nuestros trabajadores.

**ÍNDICE DE COMPROMISO PROMEDIO**

**83%**

La política EFR y la Norma de Calidad de Vida, nos permiten ofrecer **más de 20 programas para los trabajadores y sus familias.**

- Horario Flexible
- Prestamos (vehículo, vivienda y educación, entre otros)
- Voluntariado
- Teletrabajo
- Halloween con los hijos
- Actividades recreativas, deportivas y culturales

Ser una **Empresa Familiarmente Responsable** es sello de bienestar y equilibrio en la vida de nuestros trabajadores



- Día de cumpleaños
- Jornada comprimida en navidad
- Programa de reconocimiento
- Regreso Post natal gradual
- Día de balance
- Movilidad Intenacional
- Asistencia a familiar enfermo

Para nosotros es un orgullo certificarnos como **Empresa Familiarmente Responsable**; un reconocimiento que ratifica el compromiso con nuestra gente.

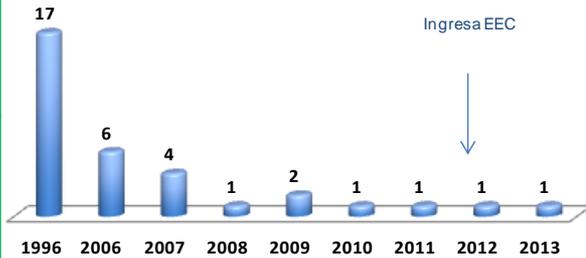


**Certificación enero 2013**

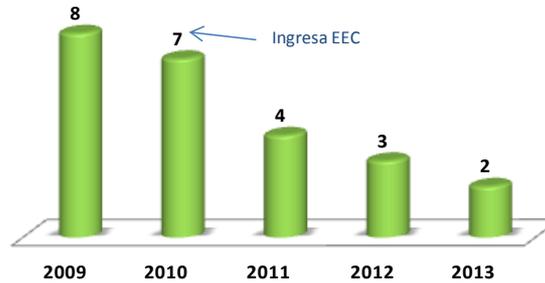
# Las Personas: Nuestra Fuerza

... y hacemos Énfasis en la Seguridad de personal propio y colaboradores...

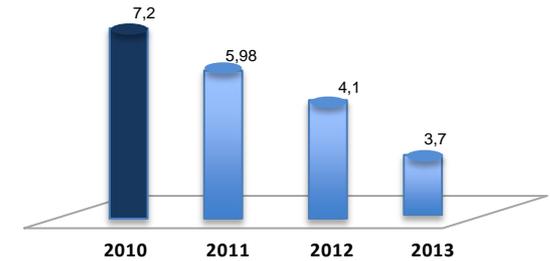
## Accidentes Mortales



## Accidentes Graves



## Índice de frecuencia Global



- Hacemos más de 37'000.000 de HHT/año
- **Trabajamos sobre 45.000 Kms de Redes de MT/BT en un área superior a 25.000 Km2.**
- Los riesgos de accidente laboral: Caídas de Altura, Quemadura por Arco Eléctrico, Electrocuiones, Viales

## Medidas de Seguridad Tareas de Alto Riesgo

### TRABAJO SEGURO EN ALTURAS

Antes Ahora



ROPA IGNIFUGA  
(protección contra Quemaduras por Arco)



IMPLEMENTACIÓN TABLERO  
OPERATIVO Y TARJETA DE VIDA



### Innovación SSL

Protección Mordedura de Perro

Trípode

Chaleco Dieléctrico

Arrime de Postes

Levantamiento Tapas

### INTERVENCIÓN MEDIDORES

Antes Ahora



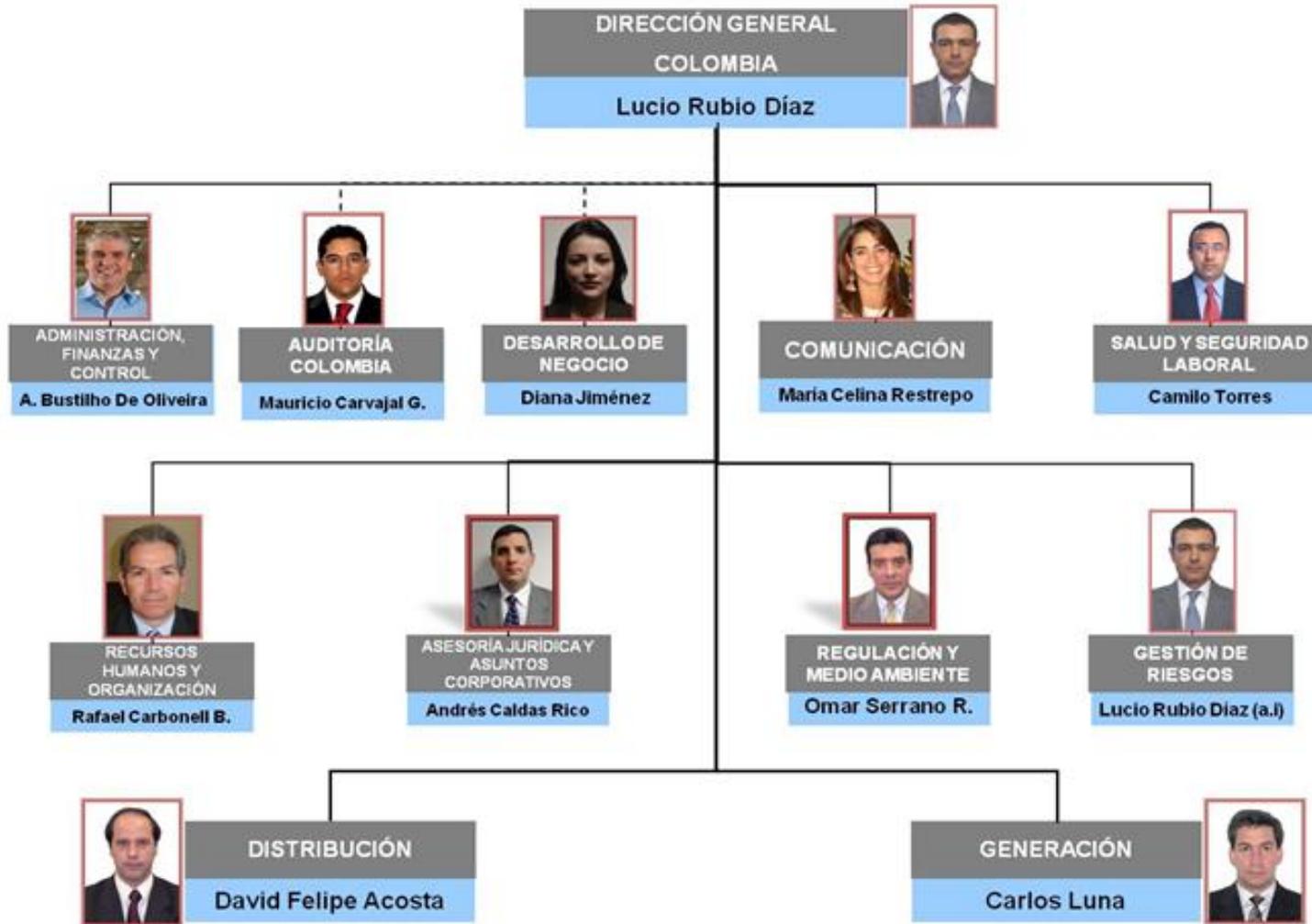
PROGRAMA COPILOTOS  
(IPAL 100)



## Premios Gestión Preventiva

- Premio Empresas Libre de influenza (2013) Sociedad Colombiana de Medicina del Trabajo
- Premio Mejor Proyecto de Innovación en Seguridad Laboral (Enel – Italia 2013)
- Reconocimiento al Plan de Monitoreo de Vehículos y Actividades en Terreno (2012)
- Premio Excelencia SURATEP (2011) Categoría Gestión Preventiva.

... contando siempre con el apoyo de un óptimizado y experimentado Cuadro Directivo.



codensa

emgesa



Compañías del Grupo Enel

## Compañías Preparadas para el futuro y comprometidas con...

**El País**

Actores **Relevantes** para la seguridad del sistema Eléctrico Nacional

**Los Accionistas**

Modelo **Éxito**so en empresas de economía Mixta

**Los Clientes**

Decidida **Orientación** al servicio del ciudadano

**Las Personas**

Enfocados a la **seguridad** y **calidad de vida** de sus colaboradores

**El Medio Ambiente**

Respeto por la **conservación** del medio ambiente y el **desarrollo** de las comunidades donde operamos