

**Apoyo a la gestión de comunicación y relacionamiento del Área Comercial,
Ambiental y Tecnología de la Información de ESSA**

Miguel Antonio Reina Padilla

ID: 000247235

Universidad Pontificia Bolivariana – Seccional Bucaramanga

Escuela de Ciencias Sociales

Facultad de Comunicación Social - Periodismo

Bucaramanga

2018

**Apoyo a la gestión de comunicación y relacionamiento de las Áreas
Comercial, Ambiental y Tecnológicas de la Información de ESSA**

ii

Miguel Antonio Reina Padilla

ID: 000247235

Proyecto de grado presentado como requisito para optar al título de:

COMUNICADOR SOCIAL - PERIODISTA

Supervisora:

Mg. Eliana Alexandra Celis García

Universidad Pontificia Bolivariana – Seccional Bucaramanga

Escuela de Ciencias Sociales

Facultad de Comunicación Social - Periodismo

Bucaramanga

2018

Nota de aceptación

Firma del presidente

Firma del jurado

Tabla de Contenido

iv

Introducción	4
Capítulo 1: Generalidades de la Empresa	5
Generalidades.....	5
1.2 Reseña Histórica	6
1.3 Misión	9
1.4 Visión.....	9
1.5 Valores Corporativos	9
1.5.1 Transparencia.....	10
1.5.2 Responsabilidad	10
1.5.3 Calidez	10
1.6 Estructura Organizacional de ESSA	11
1.7 Organigrama (equipo de comunicaciones)	12
1.7.1 Equipo de comunicaciones	13
1.7.2 Objetivo del proceso	13
1.7.3 Política de Comunicaciones	14
Capítulo 2 Objetivos	15
2.1 Objetivo General.....	15
2.2 Objetivos Específicos.....	15
Capítulo 3 Referente conceptual.....	16
Capítulo 4 Cronograma de actividades desarrolladas.....	1
4.1 Objetivo 1.....	1
4.1.1 Elaboración de comunicados internos y notas para ‘Comuniquémonos’	1
4.1.2 Redacción de comunicados de prensa externos, según la temática de interés.....	2
4.1.3 Implementación y creación de piezas gráficas de la estrategia “El valor de la energía”... ..	3
4.1.4 Cubrimiento de eventos para las respectivas áreas de apoyo a la empresa	4
4.1.5 Actualización de videos corporativos para las salas de servicio al cliente	5
4.2 Objetivo 2.....	10
4.2.1 Generar contenidos para el nuevo diseño de las plantillas de tecnología de la información	10
4.3 Objetivo 3.....	11
4.3.1 Apoyo estratégico y acompañamiento a la actividad “Hora del Planeta”, dirigida al ahorro de energía.....	12
4.3.2 Apoyo visual a la iniciativa de entra de árboles en la jornada de Reforestación.....	12
4.4 Objetivo 4.....	15
4.4.1 Monitoreo e informe de publicaciones de la ESSA en medios impresos	15
4.4.2 Apoyo a la organización de eventos como: ruedas de prensa, reunión con gremios, encuentro de contratistas y proveedores, etcétera.....	15
4.5 Objetivo 5.....	16
Capítulo 6 Conclusiones y recomendaciones	17
Lista de referencias	20
Anexos	21

Lista de ilustraciones

v

Ilustración 1. Estructura organizacional	11
Ilustración 2. Organigrama equipo de comunicación	12
Ilustración 3. Categorías de las notas elaboradas.....	2
Ilustración 4. Comunicados de prensa	3

Lista de anexos

Anexo A	21
Anexo B	21
Anexo C	23
Anexo D	24
Anexo E	25
Anexo F	26
Anexo G	29
Anexo H	34
Anexo I	37
Anexo J	41
Anexo K	45
Anexo L	48
Anexo M	51
Anexo N	55
Anexo O	57
Anexo P	58
Anexo Q	60

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: APOYO A LA GESTIÓN DE COMUNICACIÓN Y RELACIONAMIENTO DE LAS ÁREAS COMERCIAL, AMBIENTAL Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DE ESSA

AUTOR(ES): Miguel Antonio Reina Padilla

PROGRAMA: Facultad de Comunicación Social

DIRECTOR(A): Mg. Eliana Alexandra Celis García

RESUMEN

Este informe presenta el trabajo realizado en la Electrificadora de Santander, empresa filial del Grupo Empresarial EPM, dedicada a la prestación del servicio público de energía en 87 municipios de Santander, dos de Bolívar, cuatro del sur del Cesar y uno de Norte de Santander. Inicialmente, se introduce al desarrollo comunicacional de las áreas Comercial, Ambiental y Tecnologías de Información, en donde se destacó la comunicación interna y externa de los diferentes grupos de interés que presenta la empresa. De acuerdo con el cumplimiento de los objetivos planteados en la modalidad de pasantía, se desarrollaron actividades en el equipo de Comunicación de ESSA, donde se afrontaron retos y actividades que ayudaron al buen desarrollo del equipo, y en las que se pudieron exaltar grandes actitudes y habilidades de trabajo para el avance comunitario. Adicionalmente se le deja a la empresa una actividad creada y desarrollada personalmente, de la mano de la empresa contratista VETERAMBIENTAL S.A.S, en donde se pueden aprovechar diferentes recursos que otorga la compañía.

PALABRAS CLAVE:

Comunicación, relacionamiento, comunicación interna, gestión de la comunicación, calidad del servicio, clientes

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: SUPPORT FOR THE COMMUNICATION AND RELATIONSHIP MANAGEMENT OF THE COMMERCIAL, ENVIRONMENTAL AND INFORMATION TECHNOLOGIES AREA OF ESSA

AUTHOR(S): Miguel Antonio Reina Padilla

FACULTY: Facultad de Comunicación Social

DIRECTOR: Mg. Eliana Alexandra Celis García

ABSTRACT

The internship report presents the work done in the Electrificadora de Santander, a subsidiary of the EPM Business Group, dedicated to the provision of the public energy service in 87 municipalities of Santander, two of Bolívar, four of the south of Cesar and one of Norte de Santander. Initially, it is introduced to the communicational development of the Commercial, Environmental and Information Technology areas, where the internal and external communication of the different interest groups presented by the company was highlighted. According to the fulfillment of the objectives set in the internship modality, activities are developed within the area of Communication of ESSA, where challenges and activities were faced that helped the good development of the team, and in which attitudes and abilities could be exalted of work for the community advance. Additionally, the company is left with an activity created and developed personally, by the contractor company VETERAMBIENTAL S.A.S, where it is possible to take advantage of different resources granted by the company.

KEYWORDS:

Communication, relationship, internal communication, communication management, quality of service, clients

V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK

Introducción

La Electrificadora de Santander, encargada de la generación, distribución y comercialización del servicio de energía eléctrica en los diferentes municipios de Santander, cuenta con un equipo de comunicación que trabaja transversalmente con toda la organización. En el siguiente trabajo se encuentra el proceso de las actividades realizadas durante la pasantía, específicamente en las áreas Gestión Comercial, Equipo TI y el proceso ambiental.

Teniendo en cuenta el trabajo que cada área realiza con sus diferentes grupos de interés internos y externos, se pudo mirar desde la perspectiva comunicacional de qué manera se podía generar un apoyo y cumplir con los objetivos y las actividades propuestas. La creación de una nueva imagen en las piezas digitales de la empresa, el apoyo y sensibilización dentro de la estrategia “Cero Papel” fueron algunas de las actividades que brindaron soporte a la labor en la pasantía.

Como iniciativa sostenible, se deja el primer punto de recarga portátil para artefactos electrónicos y así incentivar al buen uso de las energías limpias, renovables y mostrar a los clientes y usuarios una cara verde que contribuye al desarrollo de la región.

Estas y otras acciones realizadas durante la pasantía, estuvieron encaminadas a fortalecer el proceso de comunicación de la empresa con sus respectivos grupos de interés.

(clientes, usuarios y trabajadores ESSA).

Capítulo 1

Generalidades de la Empresa

1.1.Generalidades

La información a continuación referenciada es tomada de la página oficial de la Electrificadora de Santander:

La Electrificadora de Santander S.A. E.S.P. denominada “ESSA” es una empresa de capital mixto, filial del Grupo Empresarial EPM, dedicada a la prestación de los servicios públicos de generación, distribución, transmisión, comercialización de energía y actividades conexas.

Sus productos y servicios están dirigidos a todos los estratos residenciales; a los sectores comercial, industrial, oficial, alumbrado público, en las modalidades regulada y no regulada. Para desarrollar su objeto social y satisfacer a sus grupos de interés, ESSA debe desarrollar una infraestructura que le permita cumplir con los estándares de calidad y con las demás normas técnicas y regulatorias establecidas por las autoridades competentes. (ESSA, 2012)

1.2 Reseña Histórica

La energía eléctrica llega por primera vez a Santander en 1891 con el impulso de los distinguidos empresarios Julio Jones y Rinaldo Goelkel, quienes, venciendo grandes obstáculos, instalan en Chitota la primera planta hidroeléctrica con un generador de corriente continua y un motor de turbina de 300 caballos de fuerza para iluminar las primeras viviendas y calles de la ciudad.

Este gran suceso genera un cambio en las costumbres y actividades cotidianas de sus habitantes y con el paso de los días se impone el uso de máquinas y equipos como nuevos artículos de consumo.

Bucaramanga se constituye en la segunda ciudad de Colombia, después de Bogotá, en contar con el servicio de energía eléctrica y la primera en suministrarla a la industria. La empresa de Jones y Goelkel se convirtió en la primera en el país en ofrecer luz incandescente para iluminar los hogares, donde se usaban bombillos de 16 vatios con el sistema tipo fijo, es decir, se contrataba un número determinado de bombillos y para evitar abusos en cada vivienda se instalaba un limitador que impedía superar la capacidad pactada.

En las décadas de 1920 y 1930 funcionaron de manera aislada y por iniciativa privada, diversas plantas hidroeléctricas y otras con motores diésel que brindaban el servicio a 27 de los 73 municipios de Santander en ese entonces.

En 1927 se constituye la Compañía Penagos S.A. y años después entra en funcionamiento la planta de Zaragoza que resuelve en buena parte las necesidades de energía eléctrica de Bucaramanga.

En 1941 la Central Hidroeléctrica del Río Lebrija S.A., se constituye en la primera empresa en Colombia del sector eléctrico creada por asocio de la nación, el departamento y el municipio. Es así como con recursos del Estado y el liderazgo de Benjamín García Cadena, se construye la hidroeléctrica de Palmas en el río Lebrija.

Para abastecer a las provincias, se construyen las centrales de Güepsa y la Cascada en San Gil. Simultáneamente, se adelantan otros proyectos como la línea de transmisión Barrancabermeja – Puerto Wilches y Termobarranca.

El 21 de Julio de 1975 se consolida ESSA como la conocemos hoy, al incluir la infraestructura existente en García Rovira e Hilebrija Zona Sur que comprendía La Hidroeléctrica La Cómoda, la Empresa de Energía

Eléctrica del Socorro y la Cascada de San Gil. Desde entonces, la compañía avanzó de manera importante ampliando la cobertura del servicio e implementando la infraestructura requerida para dicha ampliación.

ESSA apoyó de manera decidida el desarrollo de la Central Hidroeléctrica del Sogamoso, participando en la elaboración de los diseños del proyecto y liderando la empresa promotora que mantuvo vivo el proyecto hasta que ISAGEN adquiere los derechos de ESSA en los diseños y se compromete en su construcción.

En febrero de 2009, la nación vende sus acciones a EPM Inversiones mediante un esquema que permitió a la Gobernación de Santander aumentar su participación accionaria del 14% al 22.48% sin aportar recursos.

De esta forma, ESSA entra a formar parte de un grupo empresarial que se caracteriza por su excelencia en la prestación de servicios públicos domiciliarios y como tal, adquiere el compromiso de lograr los indicadores que reflejen dicha excelencia en su área de influencia. En el 2018 ESSA conmemoró 127 años de historia en Santander promoviendo el progreso y desarrollo del oriente colombiano. (ESSA, 2012)

1.3 Misión

Somos una empresa del Grupo EPM comprometida con el bienestar de nuestros clientes y el desarrollo sostenible y competitivo de los territorios donde proveemos servicios de energía eléctrica con calidad y confiabilidad, creando valor compartido con nuestros grupos de interés.

1.4 Visión

En el 2022 ESSA se consolidará como referente latinoamericano en servicio al cliente, excelencia operativa, reputación y transparencia; ofreciendo a los clientes y al mercado un portafolio integral de soluciones competitivas en electricidad, fundamentadas en prácticas socialmente responsables con todos los grupos de interés, contribuyendo al cumplimiento de la VISIÓN del Grupo Empresarial EPM. (Electrificadora de Santander , 2016)

1.5 Valores Corporativos

Los tres valores son la base de nuestra actuación como Grupo Empresarial y le dan sustento tanto a las formas de trabajo, como a la manera de hacer las cosas en el Grupo, el cual está basado en estándares y procedimientos organizacionales, con rigor técnico, vinculando a otras personas en su construcción, a partir del reconocimiento del otro, de sus capacidades para crear juntos y generar valor agregado a la compañía.

1.5.1 Transparencia

Soy transparente, actúo para construir un ambiente de seguridad y confianza entre la Empresa y sus grupos de interés, brindándoles una información oportuna, relevante y de calidad. Entiendo el carácter público de mi labor y cuido los bienes públicos de los que soy responsable.

1.5.2 Responsabilidad

Soy responsable, me anticipo y respondo por las consecuencias que mis actuaciones y decisiones puedan tener sobre los demás, así como sobre el medio ambiente y el entorno.

1.5.3 Calidez

Soy cálido, respeto las diferencias, me importa el otro y trato de entender sus circunstancias para ayudarlo a buscar soluciones, sin arrogancia y siempre con respeto y amabilidad. (Electrificadora de Santander , 2016)

1.6 Estructura Organizacional de ESSA

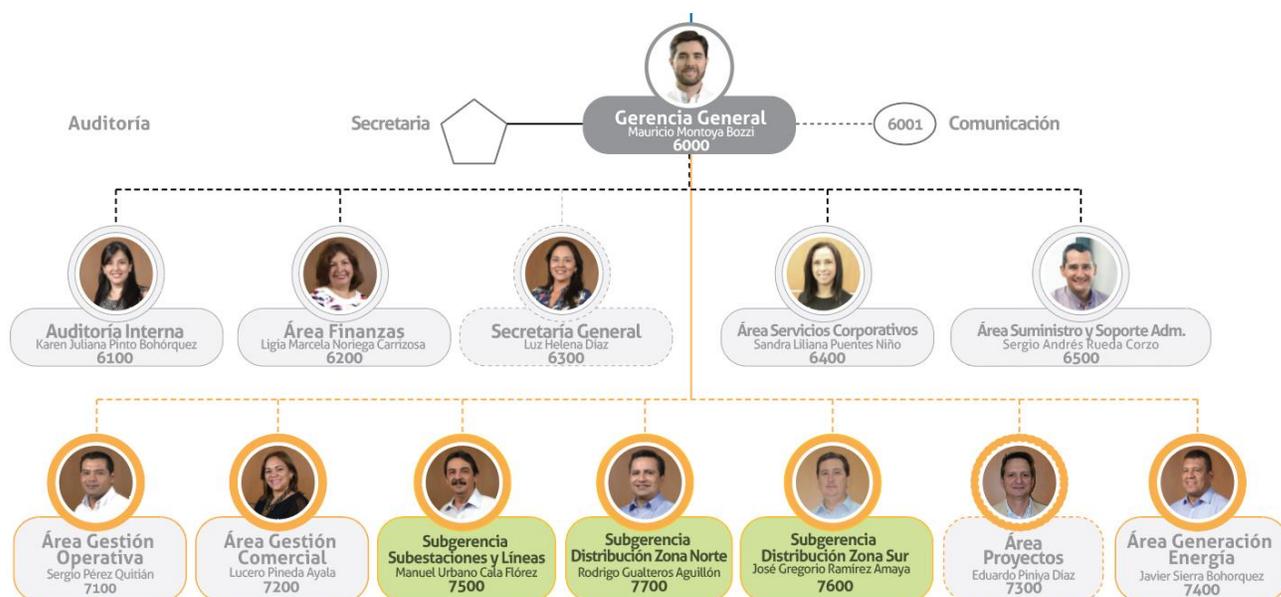


Ilustración 1. Estructura organizacional. Fuente: (ESSA, 2012)

1.7 Organigrama (equipo de comunicaciones)



Ilustración 2. Organigrama equipo de comunicación. Fuente: (ESSA, 2012)

La información que se presenta a continuación es extraída de documentos que se encuentran directamente en el área de comunicaciones de la Electrificadora de Santander:

1.7.1 Equipo de comunicaciones

El equipo de comunicación lidera el relacionamiento con todos los grupos de interés ESSA: Gente ESSA, proveedores, contratistas, estado, colegas, comunidad, clientes y usuarios, accionistas y líderes de opinión. Cada integrante del equipo de comunicación, asesora diferentes temas de la compañía, que impactan determinados grupos de interés, gestionando la comunicación en diferentes direcciones, el relacionamiento y el posicionamiento de la marca, cuidando la reputación de la empresa. El trabajo en equipo contribuye a que todos los retos, proyectos e iniciativas sean orientadas a los objetivos estratégicos de la empresa y logren contribuir a las grandes metas.

1.7.2 Objetivo del proceso

Contribuir desde la comunicación a fortalecer las relaciones con los grupos de interés internos y externos, para lo cual se apoyan los procesos y proyectos de las áreas y subgerencias con un enfoque que busca destacar el recurso humano y aportar los objetivos estratégicos de ESSA con el fin de obtener alineación organizacional orientado al logro de estos.

1.7.3 Política de Comunicaciones

La comunicación del Grupo EPM tiene como marco de actuación el respeto, la transparencia, la oportunidad, la pertinencia, la veracidad y el diálogo y está orientada a garantizar su reputación y a mantener una adecuada relación con los grupos de interés, para contribuir a la sostenibilidad y al desarrollo de la estrategia del Grupo EPM.

(ESSA, 2010).

Capítulo 2

Objetivos

2.1 Objetivo General

Apoyar la gestión de comunicación de las áreas ambiental, comercial y tecnologías de la información de ESSA, con el fin de fortalecer su relacionamiento con los grupos de interés.

2.2 Objetivos Específicos

1. Fortalecer las relaciones y la comunicación del grupo de interés interno y externo, gente ESSA, y atención al cliente/usuario.
2. Apoyar el despliegue de la estrategia digital y de Gobierno en Línea, GEL, en el marco del comité Digital.
3. Contribuir al fortalecimiento del proceso de comunicación de los grupos de interés externos e internos, relacionados con la política ambiental de la empresa.
4. Monitorear las publicaciones de noticias de la ESSA en los medios impresos.
5. Apoyar las actividades del Proceso de comunicació

Capítulo 3

Referente conceptual

Con el fin de apostar a la mejora continua, se busca innovar en la forma de suministrar la información que se le brinda a cada grupo de interés, por este motivo se generaron ideas relacionadas en el tema de comunicación que pudieran facilitar la transmisión de la información conociendo a cada persona, ajustando la necesidad de cada cliente y usuario acercándolo hacia los diferentes canales físicos y virtuales y así garantizar información precisa, confiable y de fácil entendimiento; por esta razón,

“La búsqueda de la excelencia es un camino que no tiene fin, implica un reto de la construcción del mañana. Es un proceso, no un programa; conduce a un gran compromiso progresivo y continuo, donde toda la organización se centra en la forma de pensar todas y cada una de las actividades que en ella gestionan; por lo tanto, se imprime un carácter más productivo y responsable a las instituciones que practican el mejoramiento continuo, como forma de vida y transformación organizacional”. (Vega, 2007, pág. 141)

En la actividad de generación, distribución y comercialización de energía, se busca llegar a clientes y usuarios con gran variedad de mensajes en las facturas, por tal motivo se crean de acuerdo a las necesidades y requerimientos que cada uno de ellos puedan tener. Las ofertas comerciales se adecúan y se muestran de manera estratégica para que cada persona, de acuerdo a la necesidad, segmento y municipio, del área de cobertura en

Santander y así tener el servicio de energía en su hogar, sin importar el lugar donde se puedan encontrarse, por tal motivo,

“los servicios y la calidad surgen en el sistema económico, porque los primeros satisfacen las necesidades y de los clientes mejor de lo que harían ellos solos, ya sean individuos u organizaciones; y la segunda, porque busca la excelencia en las organizaciones en el mundo actual globalizado. La primera interpretación del servicio, ha sido entenderlo como un valor agregado al producto. Luego fue concebido como una utilidad en sí misma que en oportunidades; requiere presentarse a través de bienes tangibles y, en otras, por medio de la comunicación cliente – proveedor” (Vega, 2007, pág. 75)

En el actuar de la comunicación organizacional se aprovechó el trabajo en conjunto que brindan los aliados estratégicos que tiene el equipo, así se puede crear una solvencia en el entorno en el que actúa la empresa, tal es el caso de los proveedores y contratistas que hacen realidad las ideas que los comunicadores presentan. Actualmente se cuenta con el apoyo de 5 contratos que articulan la gestión del proceso de comunicación para que el trabajo se vea reflejado en todas las áreas de influencia y de esta manera lograr la efectividad de la gestión de la comunicación, como se evidencia en el el libro Gestión de la Calidad del Servicio, “tener una práctica clave, educación permanente y valores compartidos, pensamiento estratégico, establecimiento de procesos con sus requisitos y especificaciones y una serie de herramientas para identificar los procesos críticos.

Esto implica, que el insumo, el proceso y el resultado deben estar hechos con eficiencia, eficacia y efectividad comunicacional.” (Vega, 2007, pág. 143)

Finalmente, la Electrificadora de Santander prepara a sus trabajadores y contratistas para incentivar a la creación de ideas, seguir siendo la empresa líder en la temática de energía, contribuir con la huella ambiental y sostenible en Santander y así

brindarle a todos los municipios dentro de su área de cobertura un servicio primordial. Para (Vega, 2007, pág. 95) “toda la organización, desde la alta dirección hasta los empleados de base, deben desempeñarse conforme a los diferentes sistemas, procesos y actividades establecidos, en los cuales se apoya el empleado. Ellos deben estar debidamente diseñados para la conveniencia del cliente y no para la conveniencia de la organización. Las instalaciones físicas, las políticas, los procedimientos, los métodos de comunicación han de decirle al cliente estamos para satisfacer sus necesidades”.

4.1. Objetivo 1. Fortalecer las relaciones y la comunicación con el grupo de interés interno y externo, Trabajadores ESSA, y atención al usuario.

4.1.1. Elaboración de comunicados internos y notas para Comunicuémonos.

Comunicuémonos es el medio de comunicación interno, que tiene ESSA para divulgar actividades que genera la empresa ya sea internas o externas. La labor consiste en montar en la plantilla que se encuentra adaptada, las diferentes notas que cada comunicador tiene de acuerdo con el área o subgerencia que apoya, ubicarlo en la categoría respectiva, con ajustes específicos como color, tamaño, categoría generando así un comunicado final en donde se encuentran todas las notas, que se publican los martes y los jueves.

Estas son las secciones que agrupan la información: confiabilidad y calidad del servicio, responsabilidad social y ambiental, relación con grupos de interés, desarrollo humano y organizacional, gestión tecnológica, servicio al cliente, Grupo EPM, corporativo, gestión pérdidas.

Durante el trabajo hecho en la pasantía se realizaron 63 notas. A continuación, se encuentra el balance de las notas que se hicieron dependiendo de su categoría y en el **anexo A** están los soportes.

:



4.1.2 Redacción de comunicados de prensa externos, según la temática de interés

La creación de comunicados de prensa consiste en la propuesta de texto. La empresa cuenta con una plantilla en donde se incluye la información o tema respectivo asignado por el comunicador a cargo; en la plantilla se coloca el título, 3 ítems que introducen al comunicado, su contenido y finalmente un contacto al que se puede dirigir el grupo de interés al que va la información. Después del primer borrador se remite al comunicador para aprobación o ajustes y se procede a la publicación en el portal web y envío a los medios de comunicación. Se adjunta gráfica de las 10 primeras versiones de los comunicados de prensa realizados y algunos ejemplos en el **anexo B**.

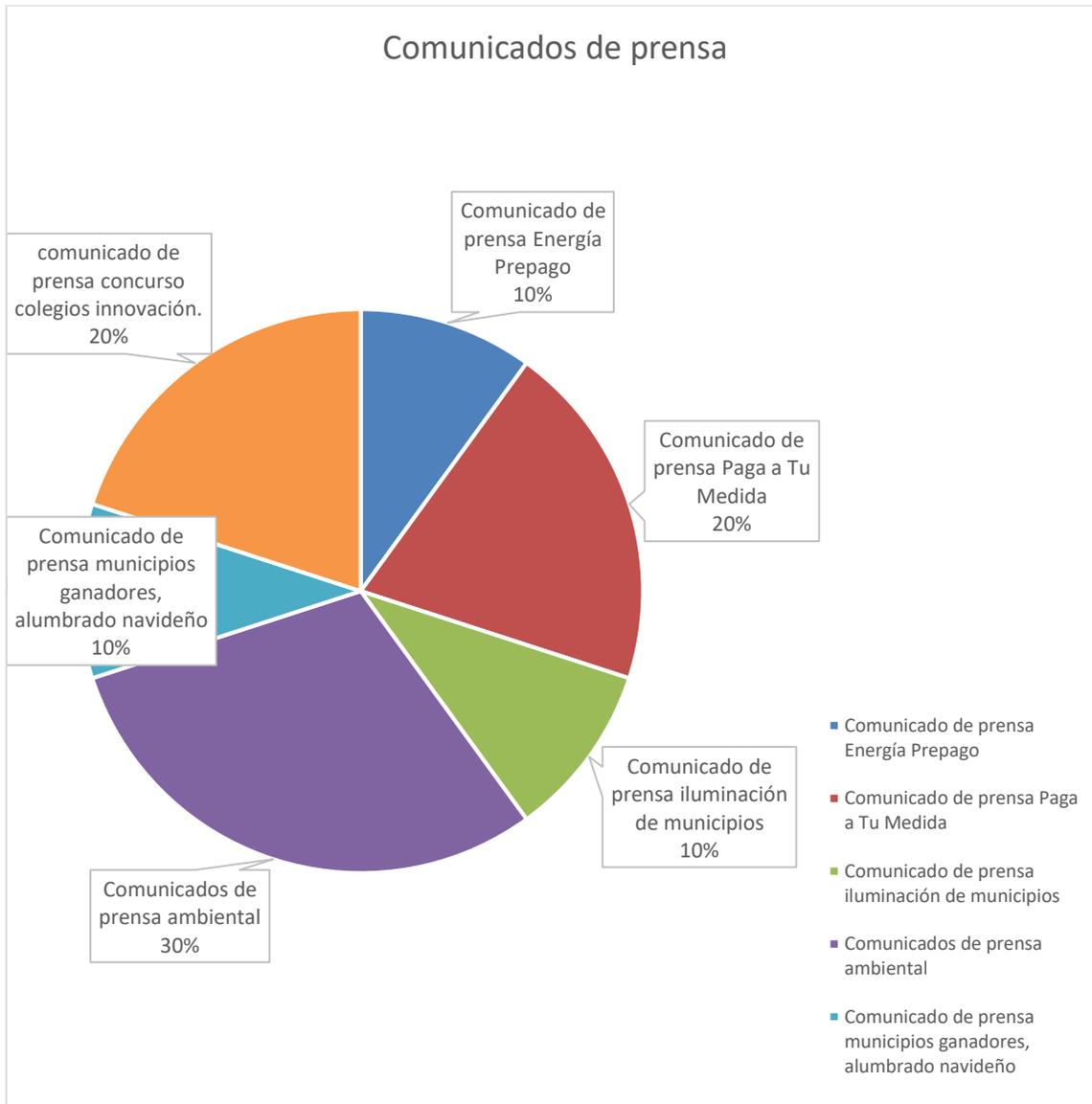


Ilustración 4. Comunicados de prensa

4.1.3 Implementación y creación de piezas gráficas de la estrategia “El valor de la energía”

La campaña El verdadero valor de la energía fue propuesta por el equipo de Comunicación, pero no se ha puesto en ejecución.. Esta estrategia tiene como finalidad

mostrar a los clientes y usuarios que más allá del valor económico que tiene la prestación del servicio de energía, hay un valor emocional que cada uno de los grupos de interés tiene al usar cualquier tipo de dispositivo en su hogar.

Se propuso crear una campaña de expectativa para dar a conocer a los diferentes públicos las partes que tiene el medidor, sabiendo que es la herramienta principal de la empresa para codificar el consumo de sus grupos y así saber su función, por eso se realizó la inspección con la colaboración de trabajadores de centro de control sobre el trabajo que realiza los medidores que todas las personas tienen en casa.

No se pudo ejecutar la estrategia, ya que se tiene planeado en el equipo de trabajo de Comunicación implementarla más adelante de la mano de otra estrategia. Sin embargo, se deja una pieza de expectativa para la implementación de la campaña cuando se decida.

(Ver anexo C)

4.1.4 Cubrimiento de eventos para las respectivas áreas de apoyo a la empresa

El equipo de Comunicación es el encargado de apoyar los diferentes eventos que presentan las áreas de la empresa; el cubrimiento de ellos consiste en la asistencia al evento, realizar registros audiovisuales o fotográficos dentro de los registros audiovisuales se encuentran en su totalidad 37 y 16 registros fotográficos , algunos de ellos son de cercanía con clientes y usuarios, ofertas comerciales, encuentros con cuida mundos entre otros. Previamente se procede a la elaboración de la nota o comunicado de prensa dependiendo de lo que se necesita Comunicar. El equipo de trabajo cuenta con cámaras que permiten la grabación o capturas de imágenes en los diferentes eventos, así

mismo cuenta con una plataforma virtual (Bitácora), a través de la cual se puede solicitar el acompañamiento a la realización de videos para el programa ESSA es mi gente, o fotografías publicitarias. Se da la opción dentro de bitácora de los días de acompañamiento, explicar detalladamente cómo se requiere el material y finalmente fijar una fecha de entrega del producto. **(Ver anexo D)**

4.1.5 Actualización de videos corporativos para las salas de servicio al cliente

El área de Gestión Comercial, equipo de trabajo Atención al Cliente es el encargado de transmitir los videos e información que pasan por las pantallas que se encuentran en las diferentes oficinas; para esta acción se les suministraba en una memoria diferentes videos que se extraían de las secciones del programa de TV ESSA ES MI GENTE. Se propuso y se implementó un espacio dentro del canal de YouTube de ESSA, así actualmente ellos pueden acceder y reproducir los videos, siendo así la empresa contratista LA PRO, quien semanalmente lleva los videos de las secciones del programa actualizados, y de la mano de la encargada del manejo de redes sociales, se mantiene la información actualizada. Se le suministra a la encargada de atención al usuario la manera de entrar al canal y poder transmitir desde el mando principal de servicio al cliente los contenidos que se van subiendo, se ahorra la entrega de cd, y material que anteriormente se le estaba suministrando a servicio al cliente. **(Ver Anexo E)**

4.1.6 Propuesta de mejora de servicio al cliente con base en el diagnóstico realizado

En los meses de mayo a junio de 2017, se aplicó la encuesta NSU (Nivel Satisfacción Usuario) Grupo CIER 2017, la cual mide el nivel de satisfacción del consumidor residencial de energía eléctrica. Al analizar los resultados obtenidos en el 2017, se propone aplicar la encuesta semestral con los diferentes clientes y usuarios de todos los estratos que reciben la factura del servicio de energía. Para ello se sugiere que la selección de la muestra se realice teniendo en cuenta los grupos de clientes de acuerdo con las ofertas comerciales que tiene la empresa, esto con el fin de tener una muestra clara de todos los servicios que se ofrecen. Los grupos serían atendiendo a las siguientes ofertas:

Oferta comercial y estratos sociales de los grupos de interés ESSA	
Paga a tu medida	El programa paga a tu medida permita pagar la totalidad del recibo de energía hasta en 3 cuotas. La idea es seleccionar un grupo de estos clientes y usuarios para la muestra.
Energía Prepago	Seleccionar un grupo de usuarios que tengan el programa de energía Prepago para saber su perspectiva de la calidad del servicio, estar al día en el pago de la factura de acuerdo con los ingresos de cada uno, en este programa se le da la opción al mismo de hacer una recarga del valor que desea para su consumo de energía en casa, el mismo usuario realiza la solicitud para la instalación de estos medidores.

Grupos de interés de acuerdo a los estratos en los que llega el servicio de energía.	Seleccionar por estratos es otra recomendación para coleccionar información de la calidad del servicio de energía que se presta a los usuarios en sus casas, así abarcamos en su totalidad incluyendo a quienes viven en zonas rurales.
---	---

4.1.7 Recopilación y actualización del reporte de free press sobre el informe de sostenibilidad 2017, para publicación en el portal

La elaboración del informe de sostenibilidad del año 2017 requirió del trabajo en conjunto de toda la empresa liderado por el equipo de Comunicación.

Se revisó el banco de imágenes, para seleccionar las que acompañaron el informe. Luego de su publicación y divulgación con los grupos de interés, se procedió a realizar el informe de free press con los medios de comunicación que publicaron contenido relacionado con este tema, buscando en los listados de asistencia los medios asistentes a la rueda de prensa, llamando y buscando en internet las noticias publicadas. Si bien ESSA cuenta con contratista que realiza el monitoreo de medios, encargado de remitir un informe semanal de las noticias en las que se involucra la empresa, al realizar los informes de free press, sabemos con detalle el medio y el tipo de publicación, sus precios, fechas y finalmente si hay una noticia que por algún motivo no fue reportada por el contratista. También el informe permite sustentar al comunicador un ciclo de un evento a detalle, dejarlo como evidencia del impacto comunicativo, que muestra su gestión, adicionalmente es un insumo para . **(Ver anexo F)**

4.1.8 Apoyo e intermediación para la creación del plegable del “Plan Empresarial”, con el área de Gestión Operativa de ESSA

La elaboración del Plan Empresarial 2018 – 2021 “es la carta de navegación que consolida e integra las iniciativas, proyectos y planes que aportarán al logro de los objetivos estratégicos del Grupo en un periodo de 4 años” (ESSA 2018)

La elaboración de los impresos tiene un proceso de revisión por parte del área encargada y el comunicador, en primera instancia se asiste a una reunión con la persona del área, se revisa cara por cara el plegable a elaborar con su contenido, y si surgen cambios se suben a la plataforma BASECAMP, en donde se encuentran los proyectos en ejecución que tiene el equipo de Comunicación, con la agencia de publicidad. Hechos los cambios se pide a la empresa contratista de impresos enviar una muestra para que el área pueda aprobarlo, dependiendo de la aprobación se siguen realizando cambios en la plataforma o finalmente se procede a pedir la totalidad de impresos solicitada por el área.

El paso a seguir es brindarles una idea de entrega del impreso, realizar un visual de expectativa, mirar el punto estratégico dentro de la empresa y proponer de manera didáctica la manera en la que se le brinda en este caso, a los trabajadores el Plan Empresarial. **(Ver anexo G)**

4.1.9 Apoyo y seguimiento a la elaboración de los diferentes mensajes de facturación para clientes y usuarios

El tiro y el retiro de las facturas que envía ESSA a sus clientes y usuarios es utilizado para crear algunos mensajes que son brindados a los diferentes grupos de interés y se envía el mensaje de acuerdo con la característica específica que presenta cada cliente y usuario. La creación de estos mensajes consiste en recibir información del área comercial, solicitar a la agencia de publicidad copys o ilustraciones que van en la parte de adelante de la factura o en la parte de atrás.

Durante el desarrollo de la pasantía se gestionaron 32 mensajes, en los que se comunicó temas como el pago de la factura, qué hacer si el usuario es oxígeno dependiente, programa pacto y mensajes internos para trabajadores como los cumpleaños, entre otros.

En la plataforma BASECAMP, se encuentra un proyecto llamado mensaje de facturas, y dentro de este proyecto hay mensajes de acuerdo a lo que se le quiere informar al grupo respectivo. Día a día se van revisando los visuales con sus cambios en contenido y forma..

Finalmente, cuando el mensaje de factura se encuentra aprobado se remite al área encargada los archivos de producción para su impresión y distribución. **(Ver anexo H)**

4.2. Objetivo 2. **Apoyar el despliegue de la estrategia digital y de Gobierno en Línea, GEL, en el marco del Comité Digital de ESSA.**

4.2.1 Generar contenidos para el nuevo diseño de las plantillas de Tecnología de la Información

El área de Tecnología de información de ESSA se encarga de la gestión virtual y de suministrar a los grupos de interés soluciones y herramientas digitales. Periódicamente envían información de interés, en el servicio de las plataformas empresariales e información que llega de la filial EPM.

En el inicio del trabajo con el equipo de TI, se propuso hacer un cambio en la imagen de las plantillas que ellos manejaban, se solicita a la agencia encargada un diseño nuevo, se le brindan las ideas y se presenta al área un diseño final. Se crearon notas en la nueva plantilla de prueba para medir los espacios de los contenedores y finalmente se obtuvo la pieza definitiva que se les entrega en editable y en formas vertical y horizontal.

El brindarle al área el editable de las plantillas facilita el proceso de publicación de las notas, ya que se les da la oportunidad de tener estos insumos para su uso interno como presentaciones y demás.

Finalmente se dejan 1 wallpaper de la estrategia, 4 piezas para el uso adecuado del papel, 4 para el uso adecuado de la impresora y 6 piezas que van en los fondos de pantalla de las impresoras así como 4 notas publicadas en el comunicado interno sobre la estrategia. **(Ver anexo I)**

4.2.2 Apoyar la divulgación de la campaña “Cero Papel”

En el trabajo realizado con TI surge la necesidad de sensibilizar a la comunidad ESSA hacia la protección y conservación del medio ambiente, generando buenas conductas en el uso de las impresoras, el ahorro y uso adecuado del medio impreso. Por tal motivo se presenta al equipo de TI una estrategia llamada “Cero Papel” en donde el proceso de implementación de la campaña inicia con una presentación donde se habla del objetivo de la estrategia, sus alcances, las fechas de los diferentes momentos y los insumos visuales de la misma.

En la primera reunión se cuenta con el apoyo de los integrantes de la mesa de servicios, con quienes se define la fecha en la que se cambiaran los fondos de pantalla de las impresoras, así como de los computadores para recordar a los trabajadores sobre la ejecución de la estrategia.

Cada primer lunes del mes se publicaba una pieza realizada con agencia, y una nota en la que se le recordaban los tips del uso adecuado de las impresoras y el ahorro de papel, se deja para las futuras generaciones el cronograma de publicación, el cambio en las plantillas e ideas de ejecución para la finalización de la estrategia. **(Ver anexo J)**

4.3 Objetivo 3. Contribuir al fortalecimiento del proceso de comunicación de los grupos de interés externos e internos, relacionados con la política ambiental de la empresa

4.3.1 Apoyo estratégico y acompañamiento a la actividad “Hora del Planeta”,

La hora del planeta es una estrategia que se elaboró con la Alcaldía de Floridablanca y el Fondo Mundial para la Naturaleza, que consistió en realizar una ruta en bicicleta en Floridablanca y al final en el parque principal un apagón por una hora. Se pudo reunir a más de 400 personas, a quienes se les habló sobre el uso eficiente de los recursos, el agua, la energía, se asistió al evento y se hizo registro fotográfico para realizar las notas respectivas.

Adicional a eso, se organizó estratégicamente la entrega de material didáctico para los niños, hablarles sobre los riesgos que se pueden tener en las casas con la energía por medio de la cartilla de los guardianes de la buena energía y finalmente la entrega a los ciclistas de agua y bocadillos por parte de la empresa. **(Ver anexo K)**

4.3.2 Apoyo visual a la iniciativa de entrega de árboles en la Jornada de Reforestación

La CDMB suministró unos árboles para entregar en la plazoleta principal de ESSA a los trabajadores, en primera instancia se hace el montaje del stand y como parte de las actividades de pasantía se realizó el visual que iba adjunto a las plantas, el cual hacía referencia a las características de cada planta y el cuidado que debía tener.

Al final se realizó un registro fotográfico de los asistentes para realizar el comunicado interno. **(Ver anexo L)**

4.3.3 Apoyo en la difusión para la Octava Jornada de Recolección de Residuos

Pos Consumo

Para esta jornada de recolección de residuos, se organizó la rueda de prensa con el director de la ANDI, el gerente de ESSA y se convocó a los diferentes medios para realizar el acompañamiento, pues la vinculación era de suma importancia, ya que les permite a las empresas hacer entrega de residuos específicos para su disposición final. El día de la Jornada se realizó acompañamiento fotográfico del stand que la empresa monta en el Parque San Pío, se realizó el visual de los detalles que se entregaron ese día en recuerdo y agradecimiento a las personas que participaron. En la empresa se realizaron varias piezas de expectativa con la finalidad de motivar a los trabajadores a participar y hacer entrega de los residuos que tenían en sus casas. El día de la jornada se colocaron los diferentes contenedores en la plazoleta principal y se les recordó la importancia a quienes participaron de clasificar los residuos de manera correcta. **(Ver anexo M)**

4.3.4 Elaboración y aplicación de la estrategia “Cuidando Ganamos”

La estrategia interna fue creada para incentivar a los trabajadores a clasificar los residuos de la manera adecuada, hacer un buen uso de los recursos como el agua y la energía, y el área de Gestión Operativa.

Consistió en la creación de un concurso por áreas y zonas de trabajo de ESSA; inicialmente se realizó una dramatización explicando la temática e instrucciones del concurso en el que semanalmente se realizó una revisión de los medidores de agua para conocer el consumo por áreas. En cuanto al tema de los residuos se hacía un pesaje de los contenedores que se encontraban en cada una de las oficinas y con el apoyo de las señoras encargadas de servicios generales se podía evaluar semanalmente que área iba ganando.

Al área ganadora se le otorgó un bono de 200 mil pesos en comida; ganaron 4 áreas y oficinas y finalmente se les va a hacer entrega de un diploma por haber participado y ganado en la estrategia. Cabe resaltar que la estrategia fue creada por iniciativa propia, con el apoyo del equipo de Comunicación, Planificación y Gestión y la empresa contratista de ambiental Veterambiental. Queda en ejecución la entrega de los diplomas y el registro fotográfico de los ganadores. **(Ver anexo N)**

4.4 Objetivo 4. Monitorear las publicaciones de noticias de la ESSA en los medios impresos.

4.4.1 Monitoreo e informe de publicaciones de la ESSA en medios impresos

Se realizó monitoreo de medios impresos de La República, Vanguardia Liberal, Portafolio, El Tiempo y ADN, este monitoreo consiste en mirar detenidamente aquellas noticias que día a día se publican en los medios, recortarlas, y archivarlas en una carpeta por fecha. Cada hoja de monitoreo tiene datos como la fecha de publicación, el medio en el que aparece, y el tema. **(Ver anexo Ñ)**

4.4.2 Apoyo a la organización de eventos como: ruedas de prensa, reunión con gremios, encuentro de contratistas y proveedores, etcétera

Durante la pasantía se apoyó a los comunicadores en la planeación y organización de las ruedas de prensa; el equipo de Comunicación cuenta con un listado de medios y periodistas segmentado por las diferentes regiones. Algunas ruedas de prensa que se apoyaron fueron la entrega del informe de sostenibilidad, encuentro con proveedores y contratistas y la rueda de prensa organizada con ANDI, sobre la jornada de posconsumo. El aporte consistió en convocar a los periodistas en los eventos y ruedas de prensa, realizar el listado de registro y actualizar los datos de quienes asisten.

4.5 Objetivo 5. Apoyar todas las actividades del área de comunicación ESSA

4.5.1 Presentaciones y creación de notas que llegan de EPM

EPM como grupo envía periódicamente comunicados que le competen a todas las filiales, información que se maneja a nivel general, esta llega a los comunicadores y se debe hacer la creación de la nota para ser publicada en ESSA. En total se difundieron 5 notas en las plantillas de EPM.

Existe un grupo dentro del comunicémonos que se llama Grupo Epm donde se incluyen estas notas con su respectiva plantilla, las notas se publican para interés general. textual y difusión. **(Ver anexo O)**

4.5.2 Apoyo en la elaboración de los visuales de las desconexiones del servicio de energía en los diferentes municipios de Santander

Todos los viernes se envía el visual de las desconexiones programadas del servicio de energía eléctrica, la importancia de informar a los diferentes grupos de interés sobre las desconexiones programadas del servicio de energía es de suma importancia, por eso se realiza por medio impreso y por medios digitales. En esta propuesta se propuso cambiar el visual que llevaba casi 3 años de la misma manera, se solicitó una primera idea a la agencia, y basada en esta se hicieron los ajustes para decidir el que ya es definitivo.

Se propuso dejar el visual a blanco y negro para la publicación en Vanguardia Liberal y a color para las redes sociales de la empresa. La labor finalizaba agrupando la información

que envía centro de control sobre los municipios que van a tener las desconexiones, esta información se aplica en los visuales por parte de los diseñadores de la agencia y cuando ya se encuentra aprobado, se envía a Vanguardia Liberal. Se solicitan archivos de producción y visuales para redes sociales.

Cuando todo se encuentra aprobado se redacta un correo, donde se adjunta todo el contenido y se envía a los comunicadores. Previamente se actualiza en Bitácora con el nuevo visual para que los trabajadores puedan acceder a las desconexiones actualizadas. para redes sociales. **(Ver anexo P)**

Capítulo 6

Conclusiones y recomendaciones

La Electrificadora de Santander Como filial del grupo EPM, es una empresa líder en el ámbito de la prestación de servicios públicos y busca que sus diferentes grupos de interés puedan adquirir un servicio confiable, continuo y que abarca casi en su totalidad los diferentes municipios de Santander.

El paso por la empresa permite que cada persona se sienta realizada y orgullosa de su quehacer diario, enfrentándose a diferentes retos y proyectos que contribuyen con su vida laboral y personal. Es importante reconocer la disposición y la calidez humana con la que la empresa cuenta para recibir aquellos aprendices que quieren iniciar su vida laboral.

Dentro de los objetivos realizados se puede concluir lo siguiente:

-En el fortalecimiento de las relaciones con los grupos de interés se logró generar ideas que impactaran, crear contenido que facilitara las relaciones en el ámbito comunicacional y dejar propuestas que servirán como punto de apoyo para las futuras generaciones de practicantes y pasantes.

- En la estrategia digital de la empresa se deja una nueva imagen para los comunicados que se quieran emitir y el apoyo a generar una conciencia ambiental que le permitirá a la empresa ahorrar y cuidar sus recursos.

-La política ambiental de la empresa es clave por la misma actividad que genera, por tal motivo gran parte de las actividades de la pasantía se encaminaron a la difusión de información hacia los grupos de interés para incentivar al cuidado del ambiente y los recursos.

-En el monitoreo de las publicaciones de la empresa se contribuyó a estar al tanto de las noticias que relacionaban a la compañía, dejando así en el archivo documental las noticias que sucedieron en el periodo de tiempo de la pasantía.

-En las diferentes actividades realizadas por el equipo, se pudo trabajar con todas las áreas de la empresa, de acuerdo con la necesidad de los diferentes comunicadores, se indicaron unas áreas de apoyo específicas pero al final se pudo aprender y ayudar con toda la empresa.

-Se deja una actividad adicional, que fue la creación del primer panel solar portátil para la carga de elementos electrónicos por iniciativa propia, y con la colaboración del área de Planificación y Gestión que permitirá el desarrollo sostenible empresarial y también a seguir mostrando una cara amable con el ambiente, es importante para las

futuras generaciones de aprendices tomar iniciativas con conocimiento del equipo de trabajo, aportar siempre con ideas nuevas en la metodología y experiencias de la empresa.

Finalmente se quiere hacer una recomendación a que cada persona que pase por la empresa como pasante, pueda dejar una huella, y unas puertas abiertas con la calidad del trabajo que pueda brindar. El equipo de Comunicación de la Electrificadora de Santander, siendo transversal a las áreas de trabajo, le permite un desarrollo impecable y una seguridad que transmite a todos sus clientes y usuarios en su idea de negocio principal.

Lista de referencias

- Brandolini, A. (2009). *Comunicación interna*. Buenos Aires, Argentina: DIRCOM.
- Losada Díaz, J. C. (2004). *Gestión de la comunicación en las organizaciones*. Barcelona, España: ARIEL.
- Electrificadora de Santander . (2016). Nuestra empresa. Recuperado de <http://www.essa.com.co/site/%C2%BFQui%C3%A9nessomos/Informaci%C3%B3ncorporativa/Misi%C3%B3nyVisi%C3%B3n.aspx>
- Electrificadora de Santander . (2016). Valores corporativos. Recuperado de : <http://www.essa.com.co/site/%C2%BFQui%C3%A9nessomos/Informaci%C3%B3ncorporativa/Valorescorporativos.aspx>
- ESSA. (2012). Quiénes somos. Recuperado de: <http://www.essa.com.co/site/%C2%BFQui%C3%A9nessomos.aspx>
- ESSA. (2012). Reseña Histórica. Recuperado de: <https://www.essa.com.co/site/accionistas/es-es/perfilcorporativo/reseñahistórica.aspx>
- Vega, V. Q. (2007). *Gestión de la calidad del servicio*. Bogotá, Colombia: Editorial Sabana.

Anexos

Anexo A:

De tocar un cable de luz nadie se salva.
⚡ — Mantente alejado. — ⚡


No construyas
cerca de las redes
 
Cuidado con la red interna
en tu hogar y negocio
 
No manipules
las redes

Comuniquémonos

¡Recuerda hacer clic sobre cada fotografía para conocer al detalle cada nota de nuestro boletín digital!

 <p>Confiabilidad y Calidad del Servicio</p> <p><i>Título de la nota</i></p> <p>Imágenes en</p>	 <p>Responsabilidad Social y Ambiental</p> <p><i>Título de la nota</i></p> <p>Imágenes en escala 16:9 a 72 px</p>
---	---

¡Recuerda hacer clic sobre cada fotografía para conocer al detalle cada nota de nuestro boletín digital!

 <p>Confiabilidad y Calidad del Servicio</p> <p>ONAC renovó acreditación del Laboratorio de Calibración y Ensayos</p>  <p>Ver más</p>	 <p>Relación con Grupos de Interés</p> <p>Nuestra Señora de los Remedios se ilumina con la energía de ESSA</p>  <p>Ver más</p>
--	---

Anexo I

El Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC) renovó la acreditación del Laboratorio de Calibración y Ensayos de medidores de energía

Gracias a la estrategia de iluminación arquitectónica de monumentos, hoy existe un motivo más para visitar el Santuario Nuestra Señora de los Remedios, en San



Conozca los puntos de recaudo autorizados por ESSA, para el pago de la factura

- **A partir del 31 de marzo, ESSA suspende el contrato de recaudo con la empresa Finecoop.**
- Utilice los puntos de pago disponibles en todo el área de cobertura o los medios electrónicos, para cancelar la factura oportunamente.
- ESSA reitera que **no se requiere intermediación** para acceder a los servicios ofrecidos por la Empresa.
- Cualquier duda e inquietud de nuestros clientes y usuarios será resuelta por los asesores en la línea 018000 971 903 o a través del chat que encuentran en www.essa.com.co

A partir del 31 de marzo de 2018, ESSA suspende el contrato celebrado entre ESSA y la cooperativa de ahorro y crédito Finecoop, uno de los puntos de recaudo del pago del servicio de energía.



ESSA sigue comprometida con la conservación del medio ambiente

- 410 hectáreas de bosque conservadas con BanCO2.
- ESSA compensa el 100% de su huella carbono neutro.
- Adición de recursos para beneficiar a nuevas familias guardabosques en Puerto Wilches.
- 22 y 24 de marzo día del agua y del cuidado de los bosques.

En el marco de la política ambiental empresarial, los diferentes programas estipulados por la Electrificadora de Santander quieren contribuir al medio ambiente y así crear una conciencia de respeto y cuidado por los recursos naturales.

Desde 2015 hasta la fecha, se han conservado 410 hectáreas de bosques con el proyecto BanCO2, gracias a la participación activa de ESSA y la CAS, (Corporación Autónoma Regional de Santander), y de las 42 familias que reciben aportes mensuales por el cuidado de los recursos naturales. Esta iniciativa impacta a los municipios de Charalá, Encino, Coromoro, Gámbita, Mogotes, El Hato y Simacota.

Comunicado de prensa **ESSA** Grupo-epm
siempre adelante

Bucaramanga | abril 4 del 2018

Paga a tu medida, nuevo sistema que permite flexibilizar el pago del recibo de energía

- El programa que permite pagar hasta en 3 abonos a la cuota del servicio de energía.
- Realice el recaudo con su número de cuenta sin necesidad de la factura.
 - Conozca los protocolos del programa.

Ahora, con **Paga a tu medida**, puedo cancelar el total de la factura hasta en 3 pagos

Para más información consulta en nuestro portal web www.essa.com.co línea de atención 01 8000 971 903

Paga a tu medida
La manera más fácil de estar al día con ESSA
Miguel Cárdenas
Conductor

ESSA Grupo-epm

Anexo C:

Próximamente podrás conocer
todas las partes de
t u m e d i d o r kWh

¡Aprende a identificarlas!

2400 rev / kWh

Inicia la campaña,
El Valor de la Energía.

ESSA
Grupo-epm

Anexo D:





Anexo E:

Es seguro | <https://www.youtube.com/user/ESSAColombia>

YouTube

Inicio
Tendencias
Suscripciones

BIBLIOTECA
Historial
Ver más tarde
Videos favoritos
BEST LOVE SONGS...
LAURA

SUSCRIPCIONES
Popular en YouTube
Música
Deportes
Juegos

MÁS DE YOUTUBE

Accompañando
<http://www.essa.com.co>

ESSA ESSA EPM
656 suscriptores

SUSCRIBIRSE 656

INICIO VÍDEOS LISTAS DE REPRODUCCIÓN CANALES COMENTARIOS MÁS INFORMACIÓN

Videos subidos REPRODUCIR TODO

ESSA TOP 3: Estrategias comerciales
 4 visualizaciones · Hace 22 horas

ESSA NOS VINCULA: FICS
 3 visualizaciones · Hace 22 horas

ESSA NO TE LA SABES: Superservicios
 Sin visualizaciones · Hace 22 horas

ESSA NO TE LA SABES: Economía santander
 1 visualización · Hace 22 horas

CANALES POPULARES

Badabun
 SUSCRIBIRSE

Luisito Comunica
 SUSCRIBIRSE

GENIAL
 SUSCRIBIRSE

Anexo F:

Informe de Sostenibilidad 2017

ESSA | Grupo-epm
siempre adelante

Como un compromiso de transparencia y apertura en la información, ESSA tiene el gusto de invitarlo a participar de una rueda de prensa con el Gerente, Mauricio Montoya Bozzi, quien presentará a los medios de comunicación la rendición de cuentas de los resultados alcanzados durante la vigencia 2017 en términos:

01. Nuestra Empresa
02. Desempeño Social
03. Desempeño Ambiental
04. Desempeño Económico

Hora: 9:00 a.m.
Cuándo: Viernes 16 de marzo
Lugar: Edificio principal ESSA
Sala de Juntas

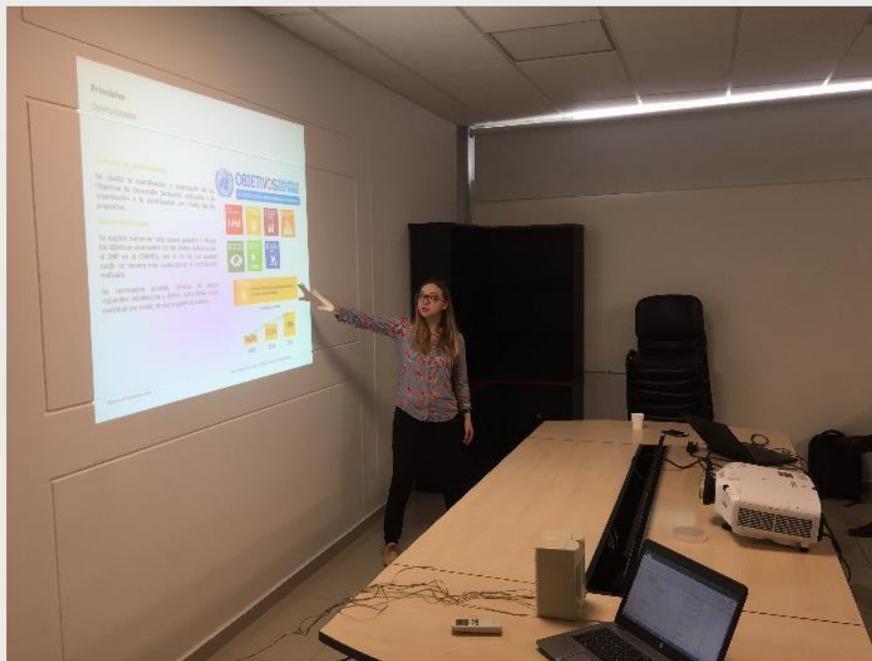
ESSA

Grupo-epm

04/04/2018

Cierre de verificación externa del Informe de Sostenibilidad 2017

por MIGUEL ANTONIO REINA PADILLA a las 12:00 a. m. en Corporativo



Junta directiva y Gerente de ESSA presentaron informe de gestión

- Asambleístas aprobaron informe de gestión y distribución de dividendos por 86.178 millones
- La Gobernación de Santander recibirá \$ 19.370 millones y la Alcaldía de Bucaramanga \$ 2.363 millones por concepto de dividendos
- Las inversiones alcanzaron los \$205.000 millones
- Se mejoró la calidad del servicio en un 12%
- ESSA contribuye al desarrollo social y económico de la región



La distribución de dividendos entre sus accionistas por 86.178 millones, con un crecimiento del 9.6% frente al año anterior, y el informe de gestión 2017 fueron aprobados por la Asamblea General de Accionistas de la Electrificadora de Santander, reunida ayer en su sede principal en Bucaramanga.

Dichos dividendos corresponden a la utilidad neta después de impuestos, que a diciembre de 2017 ascendió a 95.754 millones de pesos, y serán distribuidos conforme a la participación accionaria de la empresa, donde el 73.77% corresponde a EPM inversiones S.A., el 22.47% al Departamento de Santander, el 2.74% al Municipio de Bucaramanga y el 1.02% a otros accionistas.

El Gerente de ESSA, Mauricio Montoya Bozzi, en su mensaje a los accionistas expresó que la empresa reportó ingresos operacionales por \$1,03 billones, un EBITDA de \$221.272 millones, un -2% frente al 2016, con un margen del 22%. La utilidad antes de impuestos llegó a \$159.618 millones y la utilidad neta a \$95.754 millones. En el 2017 se pagaron \$86.191 millones en impuestos.

Se mejoró en 12% la calidad del servicio de energía eléctrica a los clientes y usuarios, que se valora a través de los indicadores SAIDI (que mide la duración de las interrupciones) y SAIFI (que mide la frecuencia); al cierre del 2017 se registraron 29.09 horas de interrupción y 22.01 veces al año en las que interrumpió el servicio, lo que se constituye en un gran logro de ESSA en 2017.

Lugar: sala de juntas Gerencia General ESSA

Total asistentes: 29 personas

Medios asistentes :

- Radio católica
- Radio melodía
- Línea Directa
- Betuliana Stéreo
- Colmundo radio
 - Onda 5
- Radio Melodía
 - ADN
 - Blu radio
- Vanguardia liberal



Anexo G:

30 Iniciativas de soporte 2018

Incluidas en presupuesto ESSA aprobado por JD 500 de 27 de octubre de 2017.

**Planeación de la ejecución
visión 2025 Grupo EPM**

Construcción de paz: Adelantar iniciativa que mejore la calidad de vida de 10 vinculados a este proceso.

Iniciativa socio-ambiental: Implementar 3 sistemas de agua potable en escuelas rurales.

Proyecto Cadena de suministro:
• Implementar sistema APBBA.
• Contratación por modalidad pública por lo menos en un 82% del valor total ejecutado del plan anual de compras.

Centro de servicios compartidos: Plan de ruta a nivel de Grupo EPM. Evaluar factibilidad de los servicios: contable, selección y nómina.

Valoración de potencial: Construcción del mapa de talentos en ESSA.

Clima organizacional: Aumentar 1 punto frente al cierre 2017.

Cambio y cultura: Crear red de agentes de cambio.

Alumbrado navideño: Dar continuidad al programa para 10 municipios del Departamento.

BanCO2: Vincular 15 nuevas familias al proyecto.

Productividad en campo:
• Implementar oportunidades diseñadas para Expansión y reposición, AIC y Pérdidas.
• Obtener ahorros por \$3.119 millones.

Gestión de activos:
• %Curva 5 a 31 de diciembre: 38,45%
• Grado de madurez: 2,5, según norma ISO 55001.

Gestión del conocimiento: Implementación del modelo de gestión de conocimiento en ESSA por medio de estrategias definidas.

Brijuja fase II: Diagnóstico costo-beneficio para dar cumplimiento a los requisitos de las normas ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:2007.

5 Metas representativas de CMI 2018

Algunas metas del CMI

Incrementar valor para los grupos de interés

- Ebitda: \$248.829 millones.
- Utilidad neta: \$105.501 millones.

Atender integralmente al cliente brindando soluciones ajustadas a sus necesidades

- Clientes morosos: 6,43%.
- Participación cartera: 41,86%.

Fortalecer desarrollo integral del talento humano

- ILR: 0,34.

Crecer en mercados y negocio

- Ingresos: \$1.079.741 millones.
- Und. físicas vendidas: 1.748 GWh.

Optimizar procesos

- SAIDI: 35,94 horas.
- SAIFI: 16,61 interrupciones.
- IPIORR: 11,28%.
- Energía recuperada: 15,6 GWh.

Fortalecer la gestión de proyectos

Inversiones en infraestructura: \$287.631 millones.

6 Ruta MEGA

Contribución de ESSA a los componentes social y económica de la MEGA de grupo.

	2021	2025
Ebitda*	\$358.800	\$388.768
Ingresos*	\$1.348.519	\$1.554.046
Cobertura	99,48%	100%

*Valores en millones de pesos, datos según proyecciones financieras 2017.



*El plan completo estará disponible en Mi Bitácora.

Principales proyectos 2018

\$22.839 millones

Plan de Expansión STR

- Puesta en servicio de SE Buenavista 115/34,5 kV.

\$13.308 millones

Conexiones con Ecopetrol

- Puesta en servicio de SE casabe 115/34,5 kV.
- Proyecto Llanito 34,5 kV.

\$22.442 millones

Pérdidas

- 15,6 GWh de energía a recuperar.

\$6.943 millones

Electrificación Rural

- 5.000 viviendas electrificadas.

\$3.480 millones

Generación

- Reforzamiento civil PCH Cascada.

\$60.535 millones

Expansión, reposición y calidad del SDL

- Zona Norte: 39 circuitos a intervenir.
- Zona Sur: 20 circuitos a intervenir.

\$5.474 millones

Subestaciones y líneas

- Mejoramiento de 50 torres de líneas de transmisión de 115 kV y 230 kV.
- Variante línea 115 kV Barbosa-Cimitarra: 6,3 km y 13 torres nuevas.
- Adquisición de 5 transformadores de potencia de 34,5/13,8 kV.

\$2.000 millones

Edificaciones

- Modernización oficina principal atención cliente Bucaramanga.
- Construcción de 6 cerramientos de subestaciones.

\$320 millones

Movilidad eléctrica

- Adquisición de 2 vehículos eléctricos.
- Puesta en operación de 3 puntos de recarga.

Proyectos de inversión en formulación

Inversiones estimadas en millones

	2018	2019	2020	2021	Total
	\$37.938	\$128.524	\$189.435	\$95.883	\$451.780

\$38.000 millones

Reposición Subestación Palenque.

\$29.808 millones

Proyecto SE mesa del sol.

\$174.155 millones

Proyectos SDL a formular con ideas 2017.

\$129.085 millones

Obras de expansión STR del sur del Departamento.

\$76.432 millones

Proyectos SDL a formular con ideas 2018.

\$4.300 millones

- Auditorio en edificio principal ESSA.
- Oficina San Gil.
- Bodegas RESPEL.

Iniciativas comerciales 2018

Incluidas en presupuesto ESSA aprobado por JO 500 de 27 de octubre de 2017



Plan Empresarial ESSA 2018-2021

Aprobado por JD sesión 500 de 27 de octubre de 2017

Es la carta de navegación que consolida e integra las iniciativas, proyectos y planes que aportarán al logro de los objetivos estratégicos y MEGA del Grupo en un periodo de 4 años.



1 Dirección Estratégica

La ruta de acción para maximizar valor está representada por el direccionamiento estratégico establecido para el Grupo EPM:



A Identidad: Lo que decidimos SER

Valores

- Transparencia
- Calidez
- Responsabilidad

Propósito

Permanecer en el tiempo mediante la contribución al desarrollo de territorios sostenibles y competitivos, generando bienestar y desarrollo con equidad en los entornos donde participamos, mediante una actuación empresarial que armonice los resultados financieros, sociales y ambientales.

B Acción: Cómo decidimos HACERLO

Negocios

- Generación, transmisión y distribución de energía eléctrica.
- Gas natural.
- Provisión de aguas.
- Gestión de aguas residuales.
- Gestión de residuos sólidos.

Estrategia

Crecimiento y optimización de las operaciones con criterios de RSE.

C Resultados: Dónde decidimos LLEGAR

Mega

En el 2025 el Grupo EPM estará creciendo de manera eficiente, sostenible e innovadora, garantizando el acceso a los servicios que preste en los territorios donde esté presente, al 100% de la población; protegiendo 137 mil nuevas hectáreas de cuencas hídricas, además de las propias, con una operación carbono neutral y generando \$12,6 billones de EBITDA.

Objetivos Estratégicos

- Generación de Valor
- Ciudadanos y Mercado
- Operaciones
- Aprendizaje y Desarrollo

2 Contexto actual

Cifras más representativas de ESSA a diciembre 2017:



Aporte ESSA en EBITDA al negocio TyD de Grupo: 10,1%		
1.784 GWh vendidos	EBITDA \$221.272 millones	SAIDI 29,09 horas
12,06% índice de pérdidas	779.330 clientes totales	SAIFI 22,01 interrupciones
Inversión 2017: \$205.919 millones	95,01% cobertura rural	98,42% cobertura total
53.217 Km líneas de distribución		

3 Variables del entorno

El monitoreo de las señales del entorno nos lleva a definir estrategias para potencializar las oportunidades y minimizar las amenazas:

- Adelantos tecnológicos
- Nuevos competidores
- Desaceleración económica de la región
- Cambios en la demanda de energía
- Cambios regulatorios

4 Iniciativas empresariales

Plan de inversiones 2018-2021

Inversiones en millones	2018	2019	2020	2021	Total
	\$313.670	\$227.379	\$112.240	\$82.550	\$735.839

Propósitos de inversión: % Contribución de iniciativas en Plan de Inversiones





Anexo H:



Grupo-epm

Nº: 890.201.230-1
Carrera 29 No. 24-56 Suba, Bogotá, Colombia
Teléfono: 57 (0) 651 9767 Fax: 57 (1) 643 3238
Site web: www.essa.com.co

AUTORENTENDIENDES RESOLUCIÓN 0547 DE 21-03-2002
GRANDES CONTRIBUYENTES
RESOLUCIÓN No. 000016 DE DIC. 1 DE 2016

Número de cuenta
8888888-8

Cliete:
María Pérez del Mar
Nit: 88.888.888
Cra. 12 No. 34-56
Floridablanca, Santander
Tel. 6888888

Localización del predio:
Vda. El Escorial,
Floridablanca (Rural)
Dir. postal: 590920
Num. postal: 846720



María Fernanda Ramos

Te queremos felicitar por tu cumpleaños.

En esta fecha tan especial deseamos que todos tus sueños se cumplan y compartas toda esta alegría con tus seres más queridos.

Recibe un cálido abrazo de la familia ESSA

Felicitaciones:
Está al día en su pago
Valor a pagar: 24,312.20

Periodo facturado
Desde: JUL/15/2013
Hasta: JUL/16/2013
Días Facturados: 30
Fecha último pago: JUL/22/2013
Valor del último pago: 24,312.20
Total impuesto AP: 56,016

Factura de venta
No. 88888888
Expedición: JUL/25/2013
Número para pago electrónico: 888888

Consumo: 162 kWh/mes

Tipo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo
A1	23540.0	23378.0	162

Evolución de consumo (kWh/mes)

MS-1	MS-2	MS-3	MS-4	MS-5	MS-6	MS-7	Actual/Proximo
156	211	172	185	185	180	162	169

Información de tarifa
El valor de su factura de energía esta determinado por la fórmula tarifaria (Res. CREG 119 de 2007).

Formula tarifaria:

	Costo Unitario Variable \$/(kWh)	Costo Unitario Fijo \$/(Factura)
Generación (G)	137.55	0.00
Transmisión (T)	19.95	
Distribución (D)	142.27	
Comercialización (Cv)	33.54	
Pérdidas (P)	25.88	
Restricciones (R)	6.38	
Cavc	371.36	
Costo Total por kWh consumido en el periodo.		56.11

CUV=G+T+D+Cv+PR+R

Desprendible de pago número de cuenta 88888888

Este es el valor que usted paga por el servicio de energía y otros conceptos.

Valor a pagar: 18,296.20 Pago oportuno hasta: JUL/15/2013

SI NO PAGA ESTA FACTURA SE SUSPENDIEN EN LA FECHA INDICADA.
Si cancela después de la fecha de pago oportuno, se cobrarán intereses de mora de .50% M.V.

Cliete: María Pérez del Mar
Nit: 88.888.888
Carrera 12 No. 34-56 Floridablanca, Santander
Teléfono: 6888888

Impuesto de alumbrado público

Este es el valor que usted paga por el impuesto de alumbrado público conforme al acuerdo municipal No. de del municipio de Floridablanca. Si tiene inquietudes o sugerencias sobre la liquidación de su impuesto de alumbrado público, comuníquese con la alcaldía de su municipio a la línea 018000 888888. Contrato condiciones uniformes, cláusula 25.

Base gravable	\$60,160
Tarifa impuesto alumbrado público (IAP)	10%
Impuesto municipal alumbrado público	6,016
Saldo anterior	0
Total impuesto AP	\$6,016

La mora en el pago del impuesto como intereses liquidados conforme al artículo 635 del Estatuto Tributario Nacional y el proceso de cobro coactivo. Contra la presente liquidación procede el recurso de reconsideración - art. 759 C.T.M. El valor determinado en esta liquidación debe ser cancelado en los bancos y puntos autorizados para el pago del servicio de energía eléctrica.

Número de cuenta
88888888

Factura de Venta No. 00000722632669

Valor total \$24,312.20

Esta es el valor que usted paga por: servicio de energía, impuesto de alumbrado público, otros conceptos.
Pago Oportuno hasta: JUL/15/2013

Número de referencia de pago / Número para pago electrónico: 2658900

Bienvenido a

ESSA

Grupo-epm



¡A partir de ahora seremos parte de tu vida!

Como líderes del sector eléctrico de la región, nuestro compromiso es brindarte el mejor servicio.

Tu factura de energía se encuentra en mora.

Si pasados 20 días calendario persiste el incumplimiento, ESSA realizará el reporte negativo ante las Centrales de Riesgo, lo cual podría afectar tu historial crediticio, permaneciendo el tiempo indicado por la Ley.



Si ya realizaste el pago,
por favor omite este mensaje.



Grupo-epm

Nit: 890.201.230-1
Carrera 19 No. 24-56 Bucaramanga, Santander, Colombia
Commutador 57 (7) 633 9767 Fax: 57 (7) 642 3236
Sitio web: www.essa.com.co

AUTORRETENEDORES RESOLUCIÓN 0547 DE 25-01-2002
GRANDES CONTRIBUYENTES
RESOLUCIÓN No. 000076 DE DIC. 1 DE 2016

Felicitaciones:
Está al día en su pago
Valor a pagar: 24,312.20

Periodo facturado

Desde: JUL/15/2013
Hasta: JUL/16/2013
Días Facturados: 30
Fecha último pago: JUL/22/2013
Valor del último pago: 24,312.20
Total impuesto AP: \$6,016

Factura de venta
No. 88888888

Expedición: JUL/25/2013
Número para pago electrónico: 888888

Número de cuenta
8888888-8

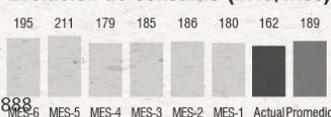
Cliente:
María Pérez del Mar
Nit: 88.888.888
Cra. 12 No. 34-56
Floridablanca, Santander
Tel. 6888888

Localización del predio:
Vda. El Escorial,
Floridablanca (Rural)
Dir. postal: 890920
Núm. postal: 848720

Consumo: 162 kWh/mes

Tipo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo
A1	23540.0	23378.0	162

Evolución de consumo (kWh/mes)



Información de tarifa

El valor de su factura de energía esta determinado por la formula tarifaria (Res. CREG 119 de 2007).

Formula tarifaria:

Costo Unitario Variable (\$/kWh)	Generación (G):	Transmisión (T):	Distribución (D):	Comercialización (Cv):	Pérdidas (PR):	Restricciones (R):	Cuv:	Costo Total por kWh consumido en el periodo.
	137.55	19.95	142.27	39.54	25.68	6.38	371.36	
CUV=G+T+D+Cv+PR+R								

Costo Unitario Fijo (\$/factura)	Cuf: \$	%Contribución:	-%Subsidio:
	.00		-55.11

Tu factura de energía se encuentra en mora

Si pasados 20 días calendario persiste el incumplimiento, ESSA realizará el reporte negativo ante las Centrales de Riesgo, lo cual podría afectar tu historial crediticio, permaneciendo el tiempo indicado por la Ley.

Artículos 12 y 13 de la ley 1266 de 2008

Si ya realizaste el pago, por favor omite este mensaje.

Desprendible de pago número de cuenta 88888888

Este es el valor que usted paga por el servicio de energía y otros conceptos.

Valor a pagar: 18,296.20 Pago oportuno hasta: JUL/15/2018

SI NO PAGA ESTA FACTURA SE SUSPENDERÁ EN LA FECHA INDICADA
Si cancela después de la fecha de pago oportuno, se cobrarán intereses de mora de .50% M.V.



4157707266014651802020010853551739000000000208319620090423

Cliente: María Pérez del Mar
Nit: 88.888.888
Carrera 12 No. 34-56 Floridablanca, Santander
Telefono 6888888

Impuesto de alumbrado público

Este es el valor que usted paga por el impuesto de alumbrado publico conforme al acuerdo municipal No. de del municipio de Floridablanca. Si tiene inquietudes o sugerencias sobre la liquidación de su impuesto de alumbrado público, comuníquese con la alcaldía de su municipio a la línea 018000 888888. Contrato condiciones uniformes, clausula 25.

Base gravable	\$60,160
Tarifa impuesto alumbrado público (IAP)	10%
Impuesto municipal alumbrado público	6,016
Saldo anterior	0
Total impuesto AP	\$6.016

La mora en el pago del impuesto acarrea intereses liquidados conforme al artículo 635 del Estatuto Tributario Nacional y el proceso de cobro coactivo. Contra la presente liquidación procede el recurso de reconsideración, art. 720 E.T.N. El valor determinado en esta liquidación, debe ser cancelado en los bancos y puntos señalados para el pago del servicio de energía eléctrica.

Número de cuenta
88888888

Factura de Venta No. 00000722532669

Valor total \$24,312.20

Este es el valor que usted paga por: servicio de energía, impuesto de alumbrado público, otros conceptos.
Pago Oportuno hasta: JUL/15/2013



4157707266014651802020010853551739000000000208319620090423

Número de referencia de pago / Número para pago electrónico: **2658900**

ESSA
Grupo-epm

Entidad recaudadora

ESSA
Grupo-epm

Entidad recaudadora

Anexo I

08/05/2018

Gestiona tus permisos sobre aplicaciones en el nuevo espacio que te ofrece catálogo

por MIGUEL ANTONIO REINA PADILLA a las 12:00 a. m. en [Gestión Tecnológica](#)

En Catálogo te ofrecemos un nuevo servicio llamado "Solicitudes sobre aplicaciones – Permisos en aplicaciones", el cual te permite registrar la solicitud de asignación y retiro de permisos de forma más fácil y rápida.

Encuentra el paso a paso en el siguiente video:

¿Cómo realizar solicitudes de permisos sobre aplicaciones?

Grupo **epm** f t y i G+ Mi perfil Mi ESSA Mi Grupo EPM

11/04/2018

Política de Gestión de la Información

por MIGUEL ANTONIO REINA PADILLA a las 12:00 a. m. en [Gestión Tecnológica](#)



Política de Gestión de la Información

“ESSA gestiona su información implementando acciones en los componentes de organización, procesos, normatividad y tecnología, considerando los requerimientos de sus Grupos de Interés, con el fin de proporcionar información íntegra, confiable, disponible y oportuna para una adecuada toma de

Política de Gestión de la Información

“ESSA gestiona su información implementando acciones en los componentes de organización, procesos, normatividad y tecnología, considerando los requerimientos de sus Grupos de Interés, con el fin de proporcionar información íntegra, confiable, disponible y oportuna para una adecuada toma de decisiones que apalanquen el crecimiento y la sostenibilidad empresarial”

Aprobada por Junta Directiva de ESSA en la
sesión 503 del 21 de febrero de 2018

Con **Tecnología de Información** podrás
conectarte con mejores resultados.

Estamos cada día más cerca de TI



ESSA

Grupo-epm

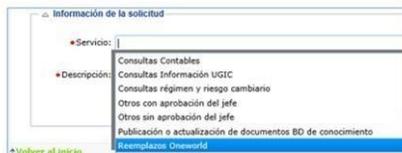




Reemplazos en OneWorld

Se solicita al personal que tiene programadas vacaciones para junio y que cuenta con roles en OneWorld diferentes al RDA, por favor gestionar con anticipación el catálogo para la asignación de reemplazos en OneWorld, previendo el tiempo necesario para la capacitación del reemplazo.

En Catálogo elige la opción otras solicitudes y en el campo Servicio elige la opción "Reemplazos OneWorld", adjuntando diligenciado el Formato solicitudes de acceso en aplicaciones y encargos o reemplazos ERP – FTIAS020 de la Suite Visión Empresarial



Estamos cada día más cerca de TI.



Favor no responder a este correo



Estamos cada día más cerca de TI.



Favor no responder a este correo

Estamos cada día más cerca de TI.



Anexo J:

Objetivos

Concientizar a la comunidad ESSA hacia la protección y conservación tanto de las impresoras como del medio ambiente, generando buenas conductas en el uso de las impresoras, el ahorro y uso adecuado del medio impreso.



- Incentivar el uso de buenas prácticas de impresión recordando que son recursos de la empresa.
- Promover en la comunidad de ESSA el consumo responsable, la reducción de la contaminación, la participación en la reutilización.
- Promocionar los comportamientos que minimizan los impactos ambientales dando pautas y hábitos de manejo del sistema de impresión.

Cero Papel

WallPaper	Difusión Comuniquémonos	Fondo de Impresora
<ul style="list-style-type: none"> • Fondo de pantalla que permanecerá durante 15 días como lanzamiento de la estrategia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Durante los boletines internos del área de Servicios Corporativos se hará la difusión mensual de los <u>tips</u> de la estrategia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Las impresoras se adecuarán con fondos de pantalla que le recuerden a los usuarios el correcto uso de papel e impresora cuando deseen hacer uso de ella.



Desempapélate

*Cuando ahorras
papel, ayudas
al planeta.*

ESSA | Grupo **epm**
siempre adelante



Desempapélate

*Cuando evitas
imprimir documentos
innecesarios o con
muchos espacios,
ahorras papel y
ayudas al planeta.*

ESSA | Grupo **epm**
siempre adelante

Tips de ahorro de papel



1. Evita el uso del papel, guardando documentos en formato digital.



2. Utiliza medios de comunicación electrónicos para reducir el uso de papel.



3. Utiliza papel reciclado para imprimir y hacer fotocopias.



4. Evita imprimir documentos innecesarios o con muchos espacios.



5. La impresora es un recurso de la empresa, imprime exclusivamente archivos dentro del estándar corporativo.



Cuídame

Cuando evitas golpear la impresora o forzar la salida del papel, la cuidas para seguir trabajando.





ESSA
Grupo epro

Si requieres ayuda con la impresora registra un Catálogo.

Cuídame



Anexo K



¡Ven a pedalear con energía!

Te invitamos a la

BICIRUTA 

para que conmemoremos la

Hora del Planeta

Sábado 24 de marzo	6:00 p.m.
---------------------------------	---------------------

Inicio
Cancha de Fútbol Barrio Villabel

▶

Llegada
Parque Principal Floridablanca

 **#Conectados PorLosBosques**

ESSA 
siempre adelante







Anexo L







Anexo K







Recicla

las cosas que no usas
y tráelas al Parque San Pío

ESSA te regala **una planta**
en retribución

Únete a la:

VIII Jornada de Recolección Santander

Residuos
Posconsumo

ANDI

Seccional Santanderes

Recuerda traer al punto de recolección artículos como: baterías, celulares, medicamentos vencidos, fluorescentes y electrodomésticos.

 **9 y 10** de mayo

 **9:00 a.m. a 4:00 p.m.**
jornada continua


Grupo *epm*

siempre adelante



Depositar correctamente las cosas que no usamos, **le da un respiro al medio ambiente.**

Únete a la:

VIII Jornada de Recolección Santander

9 y 10 de mayo
9:00 a.m. a 4:00 p.m.
jornada continua
Plazoleta principal ESSA.

Recuerda traer artículos como baterías, celulares, bombillos y medicamentos vencidos.

Organiza: **ANDI**
Seccional Santanderes

ESSA | Grupo **epm**
siempre adelante



Puntos de recolección

BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA
GIRÓN - PIEDECUESTA - LEBRIJA
GARCILLANTAS CENTRO CAMIONERO
BARRANCABERMEJA

Otros municipios

BARBOSA - MÁLAGA - ONZAGA
SAN GIL - SOCORRO - VELEZ

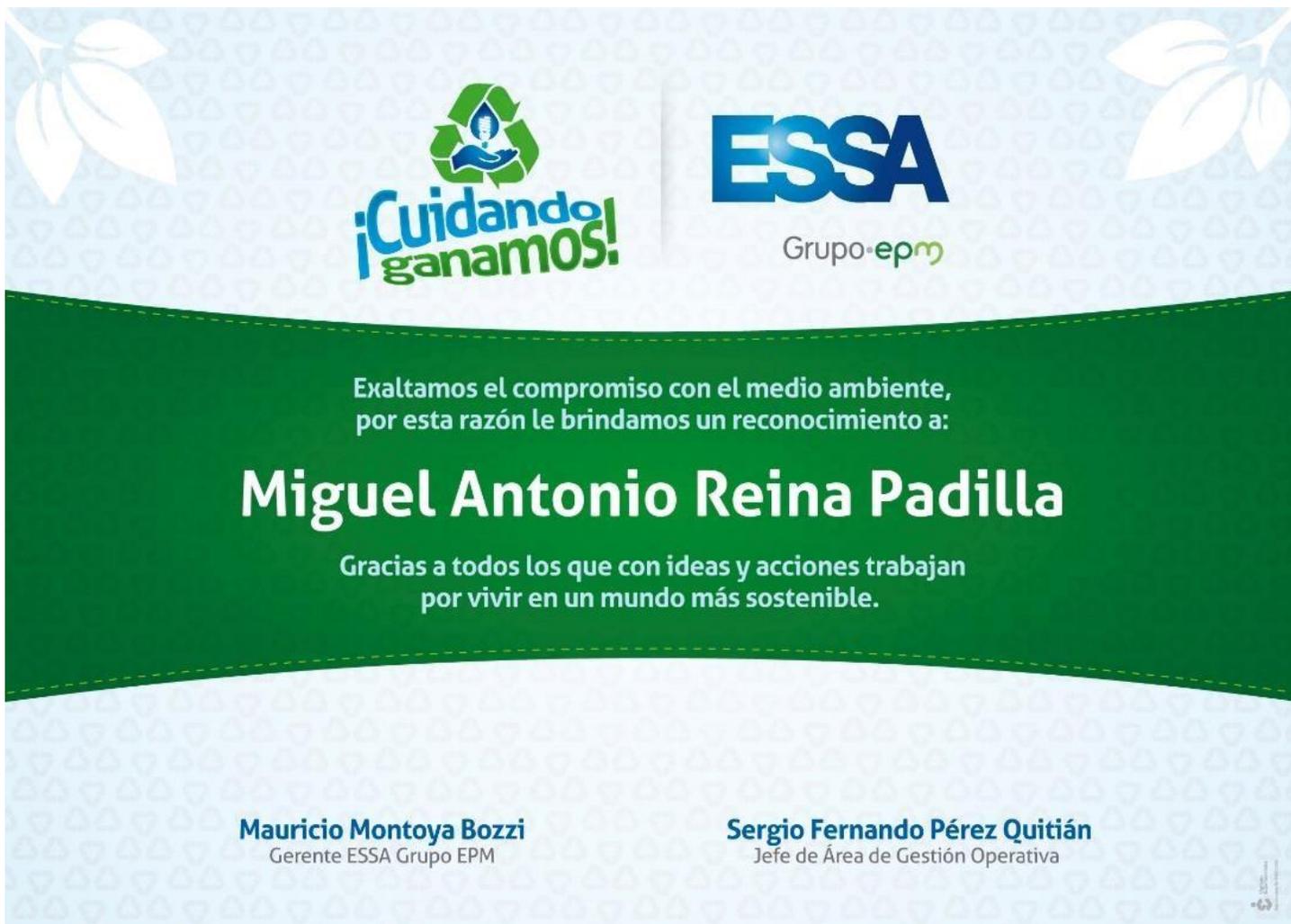
Programas posconsumo:



Contacto

- Flor de María Caicedo
- ANDI Seccional Santanderes
- Tel: 6781217 ext 101
- FCAICEDO@andi.com.co



Anexo N

The image is a certificate with a light blue background featuring a repeating pattern of small recycling symbols. At the top, there are two white leaf graphics. On the left, a logo consists of a green recycling symbol with a blue hand holding a green leaf, with the text "¡Cuidando! ganamos!" below it. On the right, the "ESSA" logo is in large blue letters, with "Grupo-epm" in smaller green letters below it. A dark green curved banner across the middle contains white text. At the bottom, two names and titles are listed in blue text.

**¡Cuidando!
ganamos!**

ESSA
Grupo-epm

Exaltamos el compromiso con el medio ambiente,
por esta razón le brindamos un reconocimiento a:

Miguel Antonio Reina Padilla

Gracias a todos los que con ideas y acciones trabajan
por vivir en un mundo más sostenible.

Mauricio Montoya Bozzi
Gerente ESSA Grupo EPM

Sergio Fernando Pérez Quitián
Jefe de Área de Gestión Operativa

ESSA



Exaltamos el compromiso con el manejo adecuado de los residuos sólidos,
por esta razón le brindamos un reconocimiento a los trabajadores de:

SECRETARÍA GENERAL

por ser el ganador de la estrategia Cuidando Ganamos. Porque, ¡cuando ahorramos
y clasificamos nuestros recursos de manera correcta, ganamos todos!

Mauricio Montoya Bozzi
Gerente ESSA Grupo EPM

Sergio Fernando Pérez Quitián
Jefe de Área de Gestión Operativa



Anexo O



lunes 18/06/2018 10:45 a. m.

MIGUEL ANTONIO REINA PADILLA

Noticia 12 de junio ADN

Para YEHIRA NATALIA GIL FLETCHER

este año se instalarán en el área metropolitana de Bucaramanga dos puntos de carga para los vehículos

La Electrificadora trabaja en el mejoramiento de importantes subestaciones situadas en el área metropolitana de Bucaramanga, Barrancabermeja y otras poblaciones.

una nueva subestación de alta tensión por el anillo vial, detrás de las zonas francas, y unas líneas de

\$1 billón para electrificación



El directivo también adelantó que este año se instalarán en el área metropolitana de Bucaramanga dos puntos de carga para los vehículos eléctricos, que estarán situados →

Instalarán puntos de carga para carros eléctricos.

+6 más Redacción Bucaramanga JAIME MORENO VARGAS/ADN

Recursos por más de un billón de pesos está invirtiendo en el departamento la Electrificadora de Santander (Essa) para continuar con la expansión del sistema de transmisión regional, la electrificación rural y tecnificación, entre otros aspectos.

En entrevista con el Diario Gratuito ADN el gerente general de la Essa, Mauricio Montoya Bozzi, reveló que la empresa perdió por hurto en el último año el 12 % de la energía adquirida a las generadoras, cifra que equivale a 20 mil millones de pesos.



La Essa adquirió un carro eléctrico y el proyecto es traer más.



Miguel Antonio Reina Padilla

Pasante Comunicaciones

Gerencia General

Anexo P

09/05/2018

Comunicado EPM

por MIGUEL ANTONIO REINA PADILLA a las 12:00 a. m. en Grupo EPM



En la mañana de este miércoles 9 de mayo hay de nuevo flujo de agua, aguas abajo del proyecto hidroeléctrico Ituango.

Esta situación contribuye a que la empresa avance en el llenado prioritario de la presa y en el retiro de los tapones de concreto en los demás túneles, para la mitigación de la contingencia.

El aumento en el caudal del río Cauca no representa, hasta el momento, un riesgo para las comunidades de los municipios ubicados aguas abajo: Ituango, Briceño, Valdivia y su corregimiento de Puerto Valdivia, Cáceres, Tarazá, Caucasia y Nechí.

Medellín, 9 de mayo de 2018 | Avance informativo No. 12

Multimedia relacionada:

Video. Recomendaciones para la comunidad, aguas debajo del proyecto.

Enlace de descarga: <https://we.tl/JlYkl67NID>

19/04/2018

EPM innova con el primer piloto de parque solar flotante en Hispanoamérica

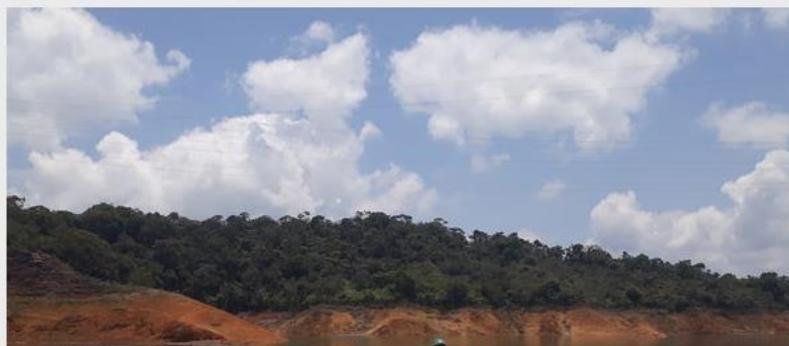
por MIGUEL ANTONIO REINA PADILLA a las 12:00 a. m. en [Grupo EPM](#)

#Contigoepm

Más información:

☎ Teléfono: 44 44 115 📠 Fax: 356 91 11 @ e-mail: estamosahi@epm.com.co

Grupo-epm®



Anexo Q



Conoce las desconexiones programadas del servicio de energía eléctrica de 2018



Conoce con antelación los mantenimientos programados en nuestra infraestructura eléctrica, los cuales se ejecutan para brindar un mejor servicio a nuestros clientes y usuarios. Estos trabajos pueden ser cancelados eventualmente debido a variables externas como el clima, entre otros. Para estas labores se debe interrumpir el servicio de energía eléctrica como medida de seguridad.

Fecha	Horario	Municipio	Sectores
Domingo, 15 de abril	6:00 a.m. a 6:30 a.m.	Bucaramanga	Barrios Cabecera del Llano, Las Mercedes, Campestre, Sotomayor, Conucos, Ricaurte, La Ceiba y Bolarquí.
Domingo, 15 de abril	5:00 p.m. a 5:30 p.m.	Bucaramanga	Barrios Cabecera del Llano, Las Mercedes, Campestre, Sotomayor, Conucos, Ricaurte, La Ceiba y Bolarquí.
Miércoles, 18 de abril	6:00 a.m. a 7:00 a.m.	Bucaramanga	Barrio Cabecera del Llano en la carrera 34 con calle 46.
Miércoles, 18 de abril	7:00 a.m. a 6:00 p.m.	Suaitá	Corregimiento de Vado Real y algunos sectores de de las veredas Chitaraque y Joseff.
Miércoles, 18 de abril	7:00 a.m. a 5:00 p.m.	Barrancabermeja	Barrio Las Americas en algunos sectores.
Miércoles, 18 de abril	7:00 a.m. a 5:00 p.m.	Pinchote	Algunos sectores de las veredas Capellanía, El Centro y Piedra del Sol.
Miércoles, 18 de abril	8:00 a.m. a 4:00 p.m.	Cantagallo	Sectores rurales de Cantagallo.
Miércoles, 18 de abril	8:00 a.m. a 10:00 a.m.	Vélez	Casco Urbano del municipio en la carrera 6 con calle 5A.
Miércoles, 18 de abril	8:00 a.m. a 10:00 a.m.	Bucaramanga	Barrio Kennedy en las carreras 11N y 12N entra las calles 10 N y 14N.
Miércoles, 18 de abril	8:00 a.m. a 10:00 a.m.	Piedecuesta	Urbanización Molino del Viento en la carrera 16 con calle 14.
Miércoles, 18 de abril	8:00 a.m. a 10:00 a.m.	Bucaramanga	Barrio Morrórico en la carrera 50.
Miércoles, 18 de abril	10:00 a.m. a 12:00 m.	Girón	Urbanización Ciudadela del Oriente.
Miércoles, 18 de abril	10:00 a.m. a 12:00 m.	Bucaramanga	Barrio Provenza en la calle 112 entre las carreras 21A y 22A.
Miércoles, 18 de abril	1:00 p.m. a 3:00 p.m.	Piedecuesta	Urbanización Portal del Valle en la carrera 2W entre las calles 23 y 23B.
Jueves, 19 de abril	6:00 a.m. a 7:00 a.m.	Bucaramanga	Barrio Prados de Fatima en algunos sectores.
Jueves, 19 de abril	7:00 a.m. a 6:00 p.m.	Socorro	Barrio Naranjos en algunos sectores.

Línea gratuita de atención al cliente: 01 8000 971 903 o daños 115

Portal web: www.essa.com.co





Estas son las suspensiones del servicio de energía eléctrica de esta semana.

Con el propósito de darte siempre el mejor servicio debemos realizar mantenimientos a nuestra infraestructura eléctrica. Estos trabajos están sujetos a cancelaciones por variables externas como el clima. Debes saber que por la seguridad de nuestros operarios es necesario interrumpir el servicio de energía.

2018
ESSA
Grupo epr

Floridablanca

⦿ **Miércoles, 8 de agosto de 6:00 a.m. a 5:00 p.m.**
Barrios Asovisur, La Cumbre, Brisas Campestre, Asdesur, Agua Clara, Suratoque, García Echeverry, Villa Alcázar y Los Guayabales.

Girón

⦿ **Miércoles, 8 de agosto de 8:00 a.m. a 10:00 a.m.**
Barrio Mirador de Arenales.
⦿ **Miércoles, 8 de agosto de 8:00 a.m. a 10:00 a.m.**
Barrio Santa Cruz

Bucaramanga

⦿ **Miércoles, 8 de agosto de 9:00 a.m. a 11:00 a.m.**
Barrio Kennedy en la carrera 12N entre las calles 22N y 24N.
⦿ **Jueves, 9 de agosto de 8:00 a.m. a 10:00 a.m.**
Barrio San Francisco en las calles 19, 20 y 21 con carrera 22 y 23; Boulevard Bolívar.
⦿ **Jueves, 9 de agosto de 8:00 a.m. a 10:00 a.m.**
Barrio El Prado en la carrera 35 entre las calles 38 y 41.
⦿ **Jueves, 9 de agosto de 8:00 a.m. a 10:00 a.m.**
Barrio La Independencia en las calles 2, 3, 3A, 4, 5 y 6 con carreras 24, 24B, 25, 25A y 25B.

Piedecuesta

⦿ **Miércoles, 8 de agosto de 8:00 a.m. a 11:00 a.m.**
Barrio San Rafael en la carrera 13 entre las calles 4 y 7
⦿ **Martes, 14 de agosto de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.**
Barrio Edymar

Vélez

⦿ **Miércoles, 8 de agosto de 12:00 m. a 2:00 p.m.**
Sector urbano de la calle 9 entre las carreras 2 y 3.
⦿ **Jueves, 9 de agosto de 9:00 a.m. a 12:00 m.**
Veredas Caño Bonito, Mirador, Puerto Rico, Quebrada Larga y San José.

San Vicente de Chucurí

⦿ **Miércoles, 8 de agosto de 7:00 a.m. a 8:00 a.m.**
Casco urbano y rural del municipio.
⦿ **Jueves, 9 de agosto de 9:00 a.m. a 12:00 m.**
Veredas Albania, Arrugas, Llana de Cascajales, Vizcaína y Yarima.

Barrancabermeja

⦿ **Jueves, 9 de agosto de 9:00 a.m. a 12:00 m.**
Corregimiento El Centro, Veredas Campo 14, Campo 16, Campo 23, Campo 25, Campo 32, Ciénaga del Opón, El Cretáceo, La Legía, Las Marías, Oponcito, Peroles, Pueblo Regao, Quemadero y Tenerife.
⦿ **Viernes, 10 de agosto de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.**
Centro poblado El Centro. Veredas: Campo 16, Oponcito, Campo 13, Campo 25 y Campo 23.

El Carmen de Chucurí

⦿ **Jueves, 9 de agosto de 9:00 a.m. a 12:00 m.**
Veredas Angosturas de los Andes, Bajo Cascajales, Bellavista, Caño Doradas, Caño Lajas, Cerro Negro, Diviso de los Andes, Dos Bocas, El 27, El Sinaí, El Trébol, El Treinta, La Colorada, La Cristalina, La Florida, La Reserva, La Ye, Los Aljibes, Los Olivos, Monterrey, Rancho Chile, Sabanales, San Luis, Santo Domingo y Tres Amigos.

Simacota

⦿ **Jueves, 9 de agosto de 9:00 a.m. a 12:00 m.**
Corregimiento Ciénaga del Opón, veredas Agua Blanca Alta, Agua Blanca Baja, Atarrayas, Caño Indio, Caño Limón, Caño Viejo, Cruz Roja, Cuatro Bocas, Danto Alto, Danto Bajo, El Diviso, El Guamo, El Guayabal, El Puente, El Reposo, La Esperanza, La Honda, La Plazuela, La Rochela, Las Palmas, Marquetalia, Moya Jovina, Puerto Argilio, Pulpapel, Sambranito, San Isidro, San Pedro, Santa Ana, Vizcaína Alta y Vizcaína Baja.

Puerto Parra

⦿ **Jueves, 9 de agosto de 9:00 a.m. a 12:00 m.**
Veredas La India, La Militosa y La Sierra.

Barichara

⦿ **Jueves, 9 de agosto de 6:30 a.m. a 5:00 p.m.**
Veredas Arbolito, Guayabal, Paramito, San José Bajo y Santa Helena.

San Gil

⦿ **Jueves, 9 de agosto de 6:30 a.m. a 5:00 p.m.**
Veredas Ejidos y Pericos, Guarigua Alto, Guarigua Bajo, Ojo de Agua y Volador.

Cabrera

⦿ **Jueves, 9 de agosto de 6:30 a.m. a 5:00 p.m.**
Casco urbano, veredas Bocore, Cuchillas, El Altico, El Centro, El Colorado, El Hoyo, El Oval, La Llanda, Ojo de Agua, San Pedro y Santuario.

Pinchote

⦿ **Viernes, 10 de agosto de 6:00 a.m. a 5:00 p.m.**
Casco urbano y rural del municipio.

El Peñón

⦿ **Viernes, 10 de agosto de 12:00 m. a 2:00 p.m.**
Casco urbano; veredas Agua Blanca, Cedros, El Roble, El Tendido, El Venado, Honduras, Hoya de Peperos, Hoyo de Panamá, La Jabonera, La Reforma, Las Cruces, Llano de Vargas, Milán, San Antonio, San Pablo y Sitio Nuevo.

Rionegro

⦿ **Lunes, 13 de agosto de 8:00 a.m. a 10:00 a.m.**
Barrios La Pesa y Turbay Ayala.

Bolívar

⦿ **Martes, 14 de agosto de 8:00 a.m. a 12:00 m.**
Casco urbano; corregimiento Trapal; veredas Boquerón, Cristales, Guamal, Motuas, Resumidero, San José de la Amistad.

Confines

⦿ **Del 9 al 11 de agosto de 7:00 a.m. a 5:30 p.m.**
Casco urbano y veredas Caldera, Palmerito, Corinto, Palmar y Agua Fría.

Oiba

⦿ **Del 9 al 11 de agosto de 7:00 a.m. a 5:30 p.m.**
Veredas Amansagatos, Barro Blanco, La Peña, Palo Blanco y San Pedro.

Betulia

⦿ **Miércoles, 8 de agosto de 7:00 a.m. a 8:00 a.m.**
Casco urbano y rural del municipio.

Línea gratuita de atención al cliente: 01 8000 971 903
Portal web: www.essa.com.co

