



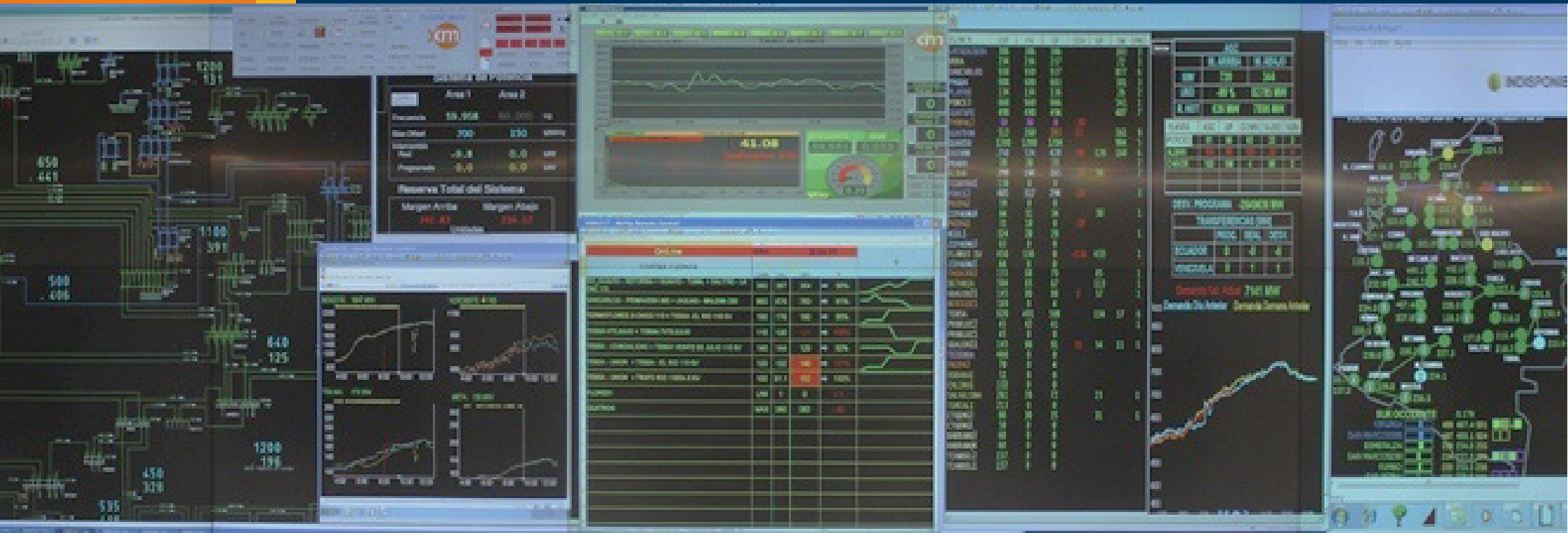
■ filial de isa

Informe de Sostenibilidad **2012**

Contenido

- Sociedad >
- Colaboradores >
- Clientes >
- Estado >
- Proveedores >
- Accionistas >
- Miembros de junta y comité de gerencia >
- Carta del gerente >
- Promesa de valor >
- Informe de auditoría y control interno >
- Responsabilidad corporativa y sostenibilidad >
- El balance de inversiones en el sector financiero y tránsito y transporte >
- Retos y perspectivas futuras de xm >
- Informe especial y propiedad intelectual >
- Dictamen del revisor fiscal >
- Estados financieros y notas a los estados financieros >

Capítulo 1 - Sociedad



CAPÍTULO 1- SOCIEDAD

“Como agente regulado, XM responde al cumplimiento de las normas establecidas bajo los principios de equidad, transparencia eficiencia y suficiencia con lo cual contribuye al desarrollo del sector energético del país.

Como operador y administrador del mercado de energía eléctrica resaltamos la importancia de su gestión y reconocemos una empresa eficaz en el cumplimiento de la regulación garantizando un servicio óptimo a todos los usuarios. Forma parte de un mercado que es reconocido internacionalmente y sirve de modelo para varios países.”

Germán Castro Ferreira

Director Comisión de Regulación de Energía y Gas CREG.



La razón social de XM es coordinar la operación del sistema eléctrico colombiano y administrar el mercado mayorista de energía procurando atender la demanda en forma confiable, segura y con calidad de servicio, mediante la utilización de los recursos disponibles en forma económica y conveniente para el país.

Para XM la sociedad está caracterizada como las personas que se encuentran en el territorio nacional y son usuarios del Sistema Interconectado Nacional, a pesar de que no exista una relación directa entre la empresa y los usuarios finales.



Nuestro compromiso

Para XM el compromiso con la sociedad parte de respetar los derechos humanos, prestar servicios con calidad y eficiencia, suministrar oportunamente la información de interés público y contribuir al desarrollo sostenible y al bienestar social.

Operar el sistema y administrar el mercado eléctrico colombiano con calidad, seguridad, confiabilidad y economía, y propender por su mejoramiento continuo se expresa en los siguientes ítems:

- › El servicio eléctrico es confiable si se tiene disponible cuando los usuarios lo necesitan.
- › El servicio es seguro cuando no causa daños ni a las personas ni a los equipos.
- › El servicio es de calidad cuando es prestado con las características especificadas.
- › El servicio es económico cuando se presta con los recursos más eficientes disponibles.



La Ley 144 de 1994, Ley Eléctrica, establece que la operación del sistema interconectado se hará procurando atender la demanda en forma confiable, segura y con calidad del servicio mediante la utilización de los recursos disponibles en forma económica y conveniente para el país.

En su Artículo 34, la Ley establece que el Centro Nacional de Despacho (CND), el cual hace parte de XM, tiene las siguientes funciones específicas, las cuales deberá desempeñar ciñéndose a lo establecido en el Reglamento de Operación y a los acuerdos del Consejo Nacional de Operación:

- a) Planear la operación de los recursos de generación, interconexión y transmisión del sistema nacional, teniendo como objetivo una operación segura, confiable y económica;
- b) Ejercer la coordinación, supervisión, control y análisis de la operación de los recursos de generación, interconexión y transmisión, incluyendo las interconexiones internacionales;

c) Determinar el valor de los intercambios resultantes de la operación de los recursos energéticos del sistema interconectado nacional;

d) Coordinar la programación del mantenimiento de las centrales de generación y de las líneas de interconexión y transmisión de la red eléctrica nacional;

e) Informar periódicamente al Consejo Nacional de Operación acerca de la operación real y esperada de los recursos del sistema interconectado nacional y de los riesgos para atender confiablemente la demanda;

f) Informar las violaciones o conductas contrarias al Reglamento de Operaciones;

g) Las demás atribuciones que le confiera la presente Ley.

Adicionalmente, la Ley establece que un elemento necesario para garantizar eficiencia en la prestación del servicio de electricidad lo constituye la planeación y operación integrada de los recursos del sistema interconectado buscando el aprovechamiento más económico de los mismos.

Por tanto, la Ley asigna al CND tareas específicas que lo convierten en una de las piezas fundamentales en la búsqueda de satisfacer las necesidades de energía eléctrica de los usuarios finales en forma confiable, segura y con calidad del servicio.

Coherente con lo anterior, cumpliendo con lo establecido en la normatividad vigente, el CND planea y opera el sistema buscando atender la demanda aun ante ciertos factores de puedan reducir la cantidad de energía disponible, con criterios de seguridad, calidad y de forma eficiente.

Dentro de las funciones del CND, se resaltan las siguientes acciones adelantadas durante el año 2012, las cuales representaron hitos importantes para el mejoramiento y desarrollo del sector eléctrico colombiano.

Análisis técnicos y económicos para la definición de nuevas obras de infraestructura para la expansión de la red eléctrica en Colombia

Una adecuada y oportuna expansión de la red eléctrica permite garantizar a diferentes usuarios del país la continuidad del servicio de energía eléctrica al menor costo.

Es así como XM durante 2012, en el marco del Comité Asesor de Planeamiento de la Transmisión (CAPT), trabajó de manera coordinada con la Unidad de Planeamiento Minero Energético (UPME) en los análisis técnicos y económicos para la definición de nuevas obras de infraestructura para la expansión de la red eléctrica en Colombia.

Dentro de las obras recomendadas para los próximos años se identificaron la instalación de condensadores, dispositivos de electrónica de potencia (Sistemas de Control de Voltaje –SVC- y Compensadores Estáticos –STATCOM-), 1850 km de nuevas líneas de transmisión a 500 kV, 6 transformadores 500/230kV de 450 MVA y 3 nuevas subestaciones a 500kV requeridas en las cercanías de las ciudades de Bogotá, Medellín y Cali, obras que permitirán la atención de nuevos usuarios y el crecimiento de la economía del país.

Análisis especial de las restricciones en el Sistema Interconectado Nacional

En forma complementaria a los estudios anteriores, y en cumplimiento de una de sus funciones, XM presta especial atención al tema de restricciones, debido a que tales limitaciones que se presentan en la infraestructura eléctrica ocasionan, en la mayoría de los casos, sobrecostos en la tarifa de los usuarios.

Por tanto, con el fin de proponer soluciones y recomendaciones al respecto, XM realiza periódicamente una serie de estudios e informa sus resultados. En 2012, XM publicó adicionalmente a los informes periódicos, un análisis especial de las restricciones en el Sistema Interconectado Nacional y desarrolló un Taller de Restricciones abierto a todos los interesados, en el cual se abordaron aspectos relevantes relacionados con las causas que las originan y la identificación y clasificación de las mismas.

Coordinación del “Comité de Administración de Riesgo para la Cumbre de las Américas”

Dado que uno de los compromisos de XM es prestar servicios con calidad y seguridad, y que en el país se llevaría a cabo uno de los eventos más importantes del continente, desde el mes de febrero de 2012, el CND coordinó el “Comité de Administración de Riesgo para la Cumbre de las Américas”.

La Sexta Cumbre fue celebrada en la ciudad de Cartagena del 13 al 15 de abril, con actividades previas desde los primeros días del mes.

Dentro del comité se identificaron escenarios que podían poner en riesgo la adecuada atención de la demanda; por ello, se coordinaron tareas con las empresas del sector relacionadas con la prestación del servicio de energía eléctrica en la Costa Atlántica. Finalmente se obtuvieron buenos resultados, evidenciados en la alta confiabilidad que mostró el servicio de energía eléctrica en la ciudad de Cartagena durante el desarrollo del evento.

Recuperación del Sistema ante eventos de desatención de la demanda por fallas técnicas o terrorismo

Durante el año 2012 se presentaron varias situaciones técnicas que llevaron a desatención de la demanda, como fue el caso de la ocurrencia de apagones de las áreas de Bolívar y Meta. Estas situaciones fueron resueltas en tiempos que están dentro de los estándares internacionales, gracias a la buena coordinación entre el Centro Nacional de Despacho de XM y los demás centros de control del país.

Finalmente, durante los numerosos eventos de terrorismo de los cuales fue objeto la infraestructura eléctrica, como los ocurridos en el mes de agosto de 2012 en el área del sur del país, XM participó en la coordinación junto con el Ministerio de Minas y Energía para la reparación de la infraestructura afectada, minimización de impactos en los departamentos del sur del país y la normalización del servicio en Buenaventura y Tumaco, poblaciones afectadas con racionamientos derivados de los actos de terrorismo.

Coordinación gas electricidad

Otro tema que estuvo en la agenda de trabajo de 2012 por parte de XM, fue el relacionado con la coordinación de los subsectores gas y electricidad, aspecto clave en la confiabilidad del suministro de energía eléctrica a través del suministro de gas natural para varias plantas térmicas de generación en el Sistema Interconectado Nacional.

En particular, se resalta que el 14 de enero de 2012 Promigas informó sobre el riesgo de rotura del Gasoducto de 32 pulgadas Barranquilla - Cartagena, ocasionando la caída de las presiones de operación, con lo cual se redujo el suministro de gas a algunos generadores, principalmente de la Costa Atlántica. Esta situación y considerando que uno de los circuitos vitales de interconexión nacional a 500 kV se encontraba indisponible por atentado, la atención completa de la demanda del país se vio afectada. Gracias a la coordinación intersectorial, XM buscó brindar la mayor confiabilidad a la atención de la demanda eléctrica, minimizando el efecto de este evento y logrando racionamientos parciales durante dos días.

La evolución del sector energético nacional ha enseñado a XM la necesidad, como Operador del sistema eléctrico colombiano,

de mantener una estrecha relación con los subsectores de gas natural y proveedores de combustibles líquidos, coordinando distintas actividades cuando ocurre un evento de emergencia o algún mantenimiento de instalaciones que afecten el suministro de combustibles primarios a las plantas de generación térmica necesarias para atender la demanda de energía eléctrica.

Fortalecer el sector eléctrico colombiano en el análisis dinámico y el control de los Sistemas Eléctricos de Potencia.

De otra parte, durante el año 2012 el CND trabajó intensamente en el modelaje y sintonía de los controles de generación que se utilizan para mejorar la respuesta dinámica del sistema interconectado, preservando la integridad de los equipos conectados a la red.

Lo anterior impacta la seguridad y calidad del servicio de energía eléctrica.

En este aspecto, durante el año 2012, XM realizó acciones encaminadas a:

- Fortalecer el sector eléctrico colombiano en el análisis dinámico y el control de las unidades de generación.
- Obtener los modelos de los controles reguladores de los generadores que permiten reflejar con mayor precisión su respuesta dentro del Sistema Interconectado Nacional (SIN), mejorando la precisión de los estudios de planeamiento.
- Sensibilizar al sector eléctrico colombiano sobre la importancia del control de potencia reactiva para garantizar la estabilidad del sistema eléctrico.
- Desarrollar una metodología para determinar los límites de potencia reactiva de los generadores que permitirá maximizar el uso de los mismos con el fin de mejorar la estabilidad de voltaje del SIN.
- Elaborar el procedimiento de reajuste de los controles de generación para mejorar la estabilidad del sistema eléctrico colombiano.

Participación y Secretarías técnicas en los subcomités del Consejo Nacional de Operación CNO

El CND, dentro de su compromiso de operar el sistema y administrar el mercado eléctrico colombiano con calidad y eficiencia, propendiendo por su mejoramiento continuo, y en el cumplimiento de sus funciones, hace presencia permanente en todos los foros del CNO, buscando dar señales claras y oportunas para propender por la operación segura, confiable y económica del Sistema Interconectado Nacional –SIN–.

Buscando siempre promover el crecimiento colectivo del sector energético colombiano, XM asigna recursos humanos y técnicos en el Consejo. Ocupa actualmente el secretariado técnico de varios comités, subcomités y grupos del CNO.

Ejecución de la Subasta GPPS 2016-2022

En enero de 2012, XM realizó la subasta GPPS “Subasta de agentes con plantas y/o unidades de generación con períodos de construcción superiores al Período de Planeación Vigente para la asignación de obligaciones de energía firme sobre los incrementos previstos en la demanda entre los años 2016 y 2022. La subasta había sido convocada por la CREG en la Resolución 056 de 2011 y en ella participaron generadores y personas jurídicas interesadas en la construcción de nuevos proyectos de generación.

XM llevó a cabo la administración y ejecución de esta subasta, para lo cual debió verificar los requisitos de los agentes interesados, incluyendo aspectos regulatorios y gestión de las garantías de participación y cumplimiento, así como el cálculo de la energía firme declarada para sus proyectos. XM realizó la recepción y apertura de sobres de oferta y ejecutó el proceso de asignación de obligaciones de energía firme aplicando el procedimiento de optimización previamente definido por la CREG.

Los agentes beneficiarios de esta subasta son los promotores de dos nuevos proyectos de generación y de otros dos proyectos que ya están en construcción, e incrementaron sus obligaciones asignadas. Los dos nuevos proyectos, Termonorte en el Magdalena

y Porvenir II en Antioquia, aportarán una capacidad de generación adicional de 440 MW, con una energía asignada de 2.000 GWh/año y deberán entrar en operación en 2017 y 2018, respectivamente.

Asimismo, los proyectos Sogamoso y Pescadero-Ituango, que ya están en construcción y que habían comprometido parcialmente su energía firme en obligaciones asignadas en la subasta de 2008, incrementaron sus obligaciones de energía firme. En el caso de Sogamoso se asignaron 1.440 GWh/año a partir de 2016, con lo cual el proyecto alcanza una obligación de energía total a la fecha de 3.790 GWh/año.

Por su parte, al proyecto Pescadero-Ituango se asignaron 3.482 GWh/año adicionales a partir de 2021, que sumados a los adjudicados en la subasta del año 2008 llegan a 4.567 GWh/año asignados. Este proyecto podrá además participar en futuras subastas debido a que cuenta disponibilidad de energía firme sin comprometer.

En contraprestación a las obligaciones de energía firme, el beneficio para los agentes que representan las plantas mencionadas es el ingreso prefijado hasta por 20 años al precio determinado para cada uno de ellos en la subasta. La remuneración está sujeta al cumplimiento de la fecha de entrada en operación y a mantener las condiciones de disponibilidad y de suministro de combustible, para el caso de la planta térmica.

Para el país las subastas realizadas por XM aportan múltiples beneficios, especialmente por la confiabilidad de largo plazo que garantizan al sistema eléctrico las obligaciones de energía firme asignadas (hasta 6.900 GWh/año).

El proceso competitivo permitió también tener precios de confiabilidad inferiores al máximo definido en la subasta de diciembre (US\$ 15,7/MWh). Los proyectos no solo aportarán la energía necesaria para garantizar que Colombia cuente con electricidad suficiente para las necesidades actuales y futuras de los usuarios, sino para cubrirse en condiciones climáticas críticas como las que se presentan ante la ocurrencia del fenómeno de El Niño.

También será parte importante en el desarrollo de la economía por los efectos directos e indirectos de su construcción en el país y las zonas aledañas a los proyectos.

Subastas de Reconfiguración de Venta 2012-2013



XM realizó dos subastas adicionales de reconfiguración de venta de obligaciones de energía firme (en julio y noviembre de 2012), las cuales permiten ajustarse a las condiciones cambiantes del sistema eléctrico, entre ellas a las proyecciones de demanda total de energía, para el período comprendido entre diciembre de 2012 y noviembre de 2013.

En estas subastas participaron generadores con obligaciones de energía firme vigentes en el período indicado cuyos proyectos de construcción habían tenido dificultades para entrar en operación antes del inicio del período de vigencia.

En esta ocasión, XM estuvo a cargo de la preparación de la formulación matemática y del modelo computacional con base en el proceso de optimización definido por la CREG en la Resolución 051 de 2012.

Asimismo, XM fue llevada a cabo la administración y ejecución de estas dos subastas, para lo cual debió verificar los requisitos de los participantes, realizar los actos de recepción y apertura de sobres de oferta y ejecutar el proceso de asignación.

Para reflejar adecuadamente los resultados de la subasta en la liquidación diaria del Mercado Mayorista, en la facturación mensual y en el cálculo de las garantías de pago correspondientes, XM implementó los cambios pertinentes en los procedimientos y aplicativos del ASIC.

El total de OEF de Venta asignadas fue de 3.009 (tres mil nueve) GWh/año. El resumen de los resultados de las subastas de Venta se incluye a continuación:

Empresa	Nombre planta	Obligación de energía firme de venta asignada (kWh-día)	Período de Vigencia de la Obligación	Margen sobre precio máximo del CxC (USD/MWh)
GRUPO POLIOBRAS S. A. ESP	TERMOCOL	4,596,475	01/12/2012 a 30/11/2013	0.6
ISAGEN S. A. ESP	AMOYÁ	587,031	01/12/2012 a 30/11/2013	0.6
GENERADORA Y COMERCIALIZADORA DE ENERGÍA DEL CARIBE S. A. ESP	GECELCA 3	3,060,000	01/12/2012 a 30/11/2013	0.7

En contraprestación a la venta de energía firme los generadores cuentan un año adicional para el cumplimiento de sus obligaciones.

Estas plantas renuncian a los ingresos del cargo por confiabilidad por el período y deben hacer un pago adicional valorado en el margen asignado sobre el precio máximo.

Prevención del riesgo sistémico en el Mercado de Energía Mayorista

XM realizó análisis y gestiones ante las autoridades y agentes del mercado para la prevención y mitigación de los riesgos sistémicos en el Mercado de Energía Mayorista. Mediante la implementación del proyecto de Resolución CREG 089 de 2012, XM estimará un indicador mensual de la capacidad de respaldo de las operaciones para cada agente del Mercado.

La estimación y publicación de este indicador busca prevenir, de manera significativa, el riesgo sistémico que podría ocasionarse ante un incumplimiento en las obligaciones que contraen los agentes.

Este indicador se conoce como Capacidad de Respaldo de las Operaciones –CRO-, y es utilizado para determinar el nivel de operaciones, en términos de cantidad de energía, que un agente puede respaldar en el Mercado Mayorista según su capacidad patrimonial.

Esta medida previene la propagación de eventuales incumplimientos en los contratos entre agentes, las altas exposiciones en bolsa, el alto apalancamiento por parte de agentes que no cuenten con solidez financiera suficiente, y conlleva a un posible propagación de riesgo que implique la afectación en la prestación del servicio de energía eléctrica a los usuarios finales.

Se considera que con esta medida se constituye en un importante avance en la madurez del mercado.

También es un instrumento significativo para la toma de decisiones relacionadas con la adquisición de compromisos contractuales informados en el Mercado Mayorista.

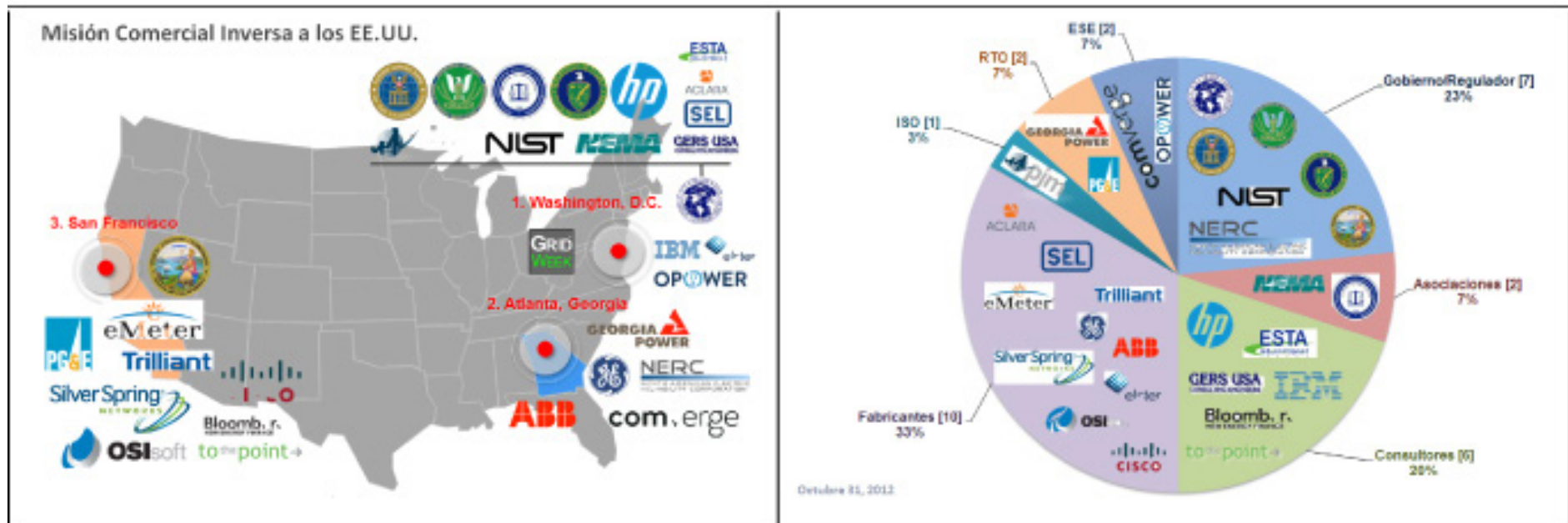
Gestión Colombia Inteligente 2012

Colombia Inteligente como iniciativa sectorial busca constituirse en un foro de análisis y discusión sobre la forma más efectiva de adoptar la tecnología de Redes Inteligentes en el país. Incluye el análisis de barreras y soluciones regulatorias, las recomendaciones para el desarrollo de normas y estándares técnicos, la promoción de planes piloto y de proyectos colaborativos, entre otros.

En relación con iniciativas de desarrollo tecnológico del sector realizadas durante 2012 se resalta la Misión Comercial Inversa a los Estados Unidos llevada a cabo en octubre, patrocinada por la Agencia para el Comercio y Desarrollo de los Estados Unidos (U.S. Trade and Development Agency –USTDA-).

A través de la misión, autoridades y empresas del sector eléctrico colombiano buscaban conocer tecnologías, mejores prácticas, marcos regulatorios y normas que permitan el despliegue en la práctica de las redes inteligentes, profundizar en casos de éxito de políticas y metodologías para la incorporación de energías renovables en el suministro de electricidad, así como establecer contacto con los proveedores de soluciones tecnológicas de redes inteligentes en los EE.UU. USTDA invitó representantes de las siguientes organizaciones colombianas a participar en la misión:

<p>Gobierno</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ministerio de Minas y Energía (MME) • Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) • Unidad de Planeación Minero Energética (UPME)
<p>Normas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Instituto Colombiano de normas Técnicas y Certificación (ICONTEC)
<p>Operador del sistema</p>	<ul style="list-style-type: none"> • XM Compañía de Expertos en Mercados
<p>Empresas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Interconexión Eléctrica (ISA) • Empresas Públicas de Medellín • Empresas Municipales de Cali (EMCALÍ) • Empresas de Energía del Pacífico (EPSA) • CODENSA
<p>Investigación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Centro de Investigación y Desarrollo Tecnológico del Sector Eléctrico (CIDET)



Fuente: CIDET

La misión ha sentado las bases para la definición en 2013 de un mapa de ruta basado en la evaluación de impactos, beneficios y riesgos, así como la elaboración de un Plan de Desarrollo de las Redes Inteligentes para el sector eléctrico en Colombia.

De igual forma, se resalta la firma del Acuerdo NIST-ICONTEC-Colombia Inteligente en la sesión especial del Panel Smart Grid Interoperability 2012. Este acuerdo marca el comienzo de un trabajo colaborativo para la implementación de redes inteligentes en Colombia soportadas por los estándares más apropiados.

Colombia Inteligente conjuntamente con ICONTEC se proponen impulsar activamente la adopción de los estándares que mejor acompañen el desarrollo de las Redes Inteligentes en Colombia.

De otro lado, el siguiente cuadro presenta un resumen de cada una de las actividades realizadas durante 2012, alineadas con las metas propuestas en el plan estratégico de trabajo de la Iniciativa Colombia Inteligente:

Metas 2012	Observaciones	Organismo/entidad
Reconocimiento de la iniciativa a nivel nacional y gubernamental	Reconocimiento por parte del Ministerio de Minas y Energía - MME y de la Unidad de Planeación Mineroenergética- UPME	
	Presentación de la iniciativa ante el Programa Nacional de Investigaciones en Energía y Minería -PIEM de Colciencias	
	Compromiso del MME con el tema de RI	
Reconocimiento de la iniciativa a nivel sectorial	Presentación de la iniciativa en escenarios nacionales e internacionales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seminario TIC y desarrollo sostenible en América Latina y el Caribe: experiencias e iniciativas de política CEPAL-ONU. 2. BID, 47° reunión del RAE. 3. 5to Foro Latino Americano de Smart Grid. 4. Metering Central America. 5. Jornadas Técnicas ISA. 6. Jornadas de Distribución ASOCODIS-CON,-CAC. 7. Jornada Técnica COCME
	Reuniones	WEC, Grupo Trabajo Smart Grid de la CIER
	Interés de otras empresas-instituciones para participar en la iniciativa.	EEB-COCME-UPME
	Reconocimiento ICONTEC y Adhesión al panel de interoperabilidad NIST	Firma del Acuerdo NIST-SGIP-ICONTEC-Colombia Inteligente

Metas 2012	Observaciones	Organismo/entidad
Conceptualización de la iniciativa	Misión USTDA	
	Planteamiento de ejercicio estratégico e institucionalidad	
Reconocimiento y vinculación de la iniciativa de la academia	Participación universidades en grupo AMI	UNIVALLE, U de MED
Fortalecer formación del recurso humano	Se han desarrollado cursos y seminarios	1. Mercados inteligentes 2. Seminario Redes Inteligentes UNAL-ICOL
Consolidar el enfoque y mapa de ruta	Proyecto en gestión con BID – MME y MTIC	Proyecto BID: Analysis, assessment and recommendations for the successful implementation of the Smart Grid infrastructure in Colombia.
Estudiar experiencias internacionales	Misión USTDA	RTM 2012 EEUU
Formular proyectos conjuntamente	Formulación y presentación proyecto a Convocatoria 562 COLCIENCIAS	Arquitectura de MI como una solución orientada a la reducción de NTL
Lineamientos y políticas en el marco de alianzas interinstitucionales	Se han sentado bases para la vinculación de instituciones del estado para trabajos conjuntos con la iniciativa.	

Es de destacar que XM, como gestor de la iniciativa Colombia Inteligente lidera el proyecto SIRENA, el cual se constituye en una aplicación concreta de las nuevas tecnologías de Redes Inteligentes para el sistema eléctrico colombiano.

SIRENA ha implementado un prototipo del Sistema de Monitoreo de Área Extendida (Wide Area Monitoring System –WAMS-), el cual permitió instalar 16 Unidades de Medición Fasorial (Phasor Measurement Unit –PMU-) en 10 subestaciones del Sistema Interconectado Nacional. Este proyecto permitirá al Sistema responder ante distintos eventos operativos sin que se presenten grandes impactos en la seguridad eléctrica. A este tipo de aplicaciones se les conoce recientemente como Sistemas de Defensa o WAMS/WACS (Wide Area Measurement/Control Systems).

Como continuación del proyecto SIRENA, XM adelanta en 2013 la actualización de la aplicación de las tecnologías en sincrofasores. El nuevo proyecto consistirá en la Supervisión Inteligente y el Control Avanzado (iSAAC) del sistema utilizando medición fasorial, procesamiento distribuido y comunicaciones avanzadas. iSAAC está siendo previsto como la evolución del actual sistema de supervisión y control SCADA/EMS.

En línea con los proyectos anteriores, XM adelanta una consultoría para apoyar la visión futura de los procesos de planeación energética, considerando el nuevo enfoque de Sistemas Flexibles de Energía.

En este proyecto se buscan determinar los impactos que tendrá la penetración de los nuevos tipos de generación distribuida y de una demanda de energía más dinámica, recomendar cambios en los procesos y herramientas e identificar las nuevas habilidades profesionales que se requieren para adoptar estos cambios de una manera efectiva.

Estas acciones buscan que el sistema eléctrico colombiano evolucione de manera que utilice las mejores herramientas para hacerlo cada vez más seguro, confiable y dinámico. Consecuentes con este propósito, la iniciativa Colombia Inteligente busca facilitar al país la adopción del cambio tecnológico hacia las Redes Inteligentes como una oportunidad de mejorar competitividad del sector eléctrico.

Participación en el Programa de Transformación Productiva

El Programa de Transformación Productiva, PTP, es una alianza público-privada, creada por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, que fomenta la productividad y la competitividad de sectores con elevado potencial exportador, por medio de una coordinación más eficiente entre el sector público y privado.

El sector de energía eléctrica, de bienes y de servicios conexos es uno de los sectores escogidos por el Gobierno Nacional para que, de manera conjunta con las empresas del sector, trabaje en pro de llevarlo a estándares de talla mundial.

XM ha sido partícipe en la conformación de este programa, desde diferentes ejes de trabajo, con especial énfasis en el capital humano, mesa de trabajo actualmente liderada por la Compañía.

Medioambiente

Como parte del compromiso de XM con la Sociedad, la empresa entiende el cuidado del medioambiente como parte fundamental de la sostenibilidad del país.

El Grupo Empresarial ISA entiende por medioambiente la interrelación de sistemas naturales y humanos, en los cuales se desarrollan sus actividades. En la sede de la empresa se desarrollan las siguientes prácticas:

Investigación para conocer la huella de carbono del sistema eléctrico colombiano

Gracias a esta iniciativa, hoy se conoce que los indicadores de producción de energía con una alta componente proveniente de fuentes hídricas y una parte importante de la generación térmica con base en gas natural, conlleva una producción limpia de energía, situación que se evidencia en la relativa baja emisión de dióxido de carbono (CO₂) en el sistema. Como resultado de lo anterior, el país puede mostrar posiciones de vanguardia en la atención de la demanda eléctrica con muy buenos resultados en el concierto internacional, además de redundar en el cuidado del medio ambiente y mantener buena calidad de vida para la población.

De los diferentes indicadores definidos en los Modelos de Desarrollo Limpio – MDL–, el correspondiente a las emisiones de dióxido de carbono por una unidad de producción de energía eléctrica (kWh), representa la huella que está dejando en el medioambiente la generación de eléctrica para un país determinado. Particularmente para el caso de Colombia este indicador se encuentra en cerca de 100 gr CO₂/kWh, valor superado únicamente por Brasil, entre todos los países de América que proveen energía eléctrica mediante sistemas hidrotérmicos.

Publicaciones recientes realizadas por instituciones de reconocimiento internacional, tales como la revista Climascopio 2012 posiciona a Colombia en el puesto 7 en cuanto a “clima de inversión en cambio climático” para América Latina y el Caribe. En el mismo sentido, en la primera edición del Barómetro Mundial sobre competitividad energética de los estados, publicado a finales de 2012 por el instituto Choiseul y el gabinete KPMG Colombia, donde se evalúa la competitividad energética de 146 países a través de una combinación de criterios que incluyen la calidad de la matriz energética, acceso de los ciudadanos a la electricidad y la compatibilidad de las políticas energéticas con las problemáticas medioambientales, Colombia figura en quinta posición.

Durante 2012, XM documentó las estadísticas de la producción de dióxido de carbono de la producción del sistema eléctrico colombiano entre los años 2008 y 2012.

Las estadísticas evidencian el bajo impacto contaminante relativo que tiene la producción de energía eléctrica en el país, abriendo la posibilidad de exportación de energía limpia a mercados de la región.

De las estadísticas obtenidas, también se observa el impacto de la variabilidad climática que en Colombia en la producción de dióxido de carbono por la generación eléctrica. Durante los fenómenos de El Niño, el indicador ha subido hasta 300 gr CO₂/kWh, mientras que en los fenómenos de La Niña se reduce hasta 70 gr CO₂/kWh.

La liberalización del mercado eléctrico colombiano establecida en las Leyes de Servicios Públicos y Eléctrica (Leyes 142 y 143 de 1994) produjo un auge de la inversión privada en plantas de generación térmica, principalmente de gas natural, al pasar de ser el 20% del total de capacidad instalada, al 35% en 2012, situación que mejora la confiabilidad para la atención de la demanda con una matriz energética más diversificada, a la vez que se mantiene un amigable con el medioambiente.

País	Factor emisión generación [gCO2/ kWh]
China	764
Estados Unidos	542
Bolivia	498
México	467
Chile	375
España	361

País	Factor emisión generación [gCO2/ kWh]
Ecuador	354
Argentina	343
Panamá	300
Perú	195
Colombia	120
Brasil	81

Figura.1 Factor de emisión por kWh

IEA.2011. CO2 emissions per kWh from electricity and heat generation. Average 2006-2008

Figura 5. Emisiones diarias de dióxido de carbono por generación de energía Eléctrica en Colombia por cada kWh

Ver indicador diario en twitter @XM_Filial_ISA

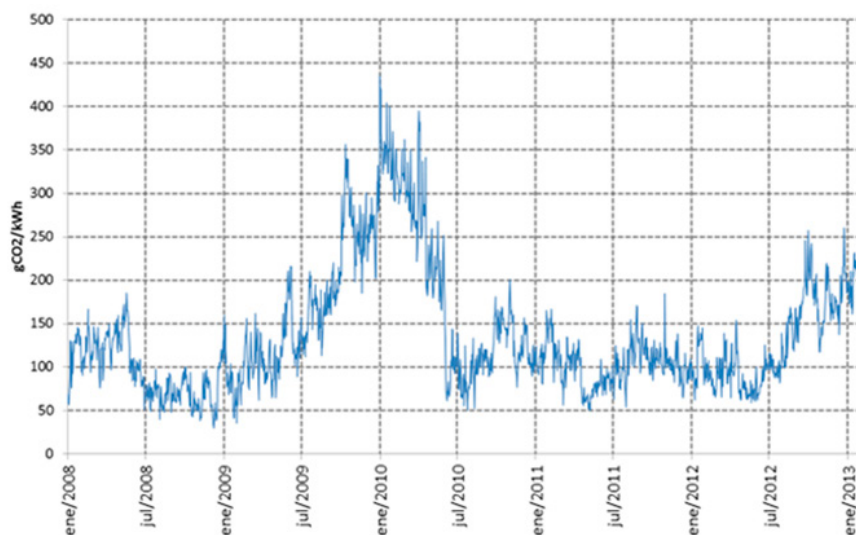


Figura 5. Emisiones diarias de dióxido de carbono por generación de energía Eléctrica en Colombia por cada kWh
Ver indicador diario en twitter @XM_Filial_ISA

Otras prácticas, ya de impacto interno, son la separación de residuos sólidos desde la fuente: desde el puesto de trabajo de cada colaborador se pueden separar los residuos ordinarios y los reciclables; cambio de servidores, para ahorrar energía, para lo cual se llevó a cabo el proceso de fortalecimiento y renovación de la plataforma tecnológica de servidores transaccionales Windows bajo el paradigma de virtualización, como primer paso dentro de la visión de estructuración de servicios en la nube; así se logró una reducción del 60% en el número de servidores físicos, acción con la cual se redujo el consumo de energía.

También se instalaron luminarias más eficientes, y en acción conjunta con las empresas que se encuentran en la sede Medellín se realizaron las labores de compostaje de residuos orgánicos.

Capítulo 2 - Colaboradores



CAPÍTULO 2 - COLABORADORES

“Desde que entré a trabajar a XM, mi calidad de vida y la de mi familia ha mejorado sustancialmente. Tengo mucho que agradecerle a la empresa en relación con mi crecimiento personal, que se ha visto enriquecido con los cursos y seminarios de “Cultura de servicio”, “Formador de formadores” y “Habilidades orales y escritas”, los cuales tuvieron alta orientación al Ser Humano, además de las charlas que dictan los miércoles en el auditorio, en el horario del medio día.

Trascendental también ha sido conocer personas con gran calidad humana, con quienes he tenido la oportunidad de realizar un seminario de Liderazgo personal, que se convirtió en una magnífica experiencia para mí.”

Alexandra María Gutiérrez Correa

Analista Aseguramiento de la Operación



En concordancia con el compromiso de XM por crear un ambiente laboral que propicie el desarrollo integral de sus colaboradores en los aspectos humano, laboral y social, la empresa ha emprendido acciones para garantizar el cumplimiento del mismo. Todo ello dentro de un marco de actuación basado en los valores corporativos: ética, transparencia, responsabilidad social, innovación y excelencia.

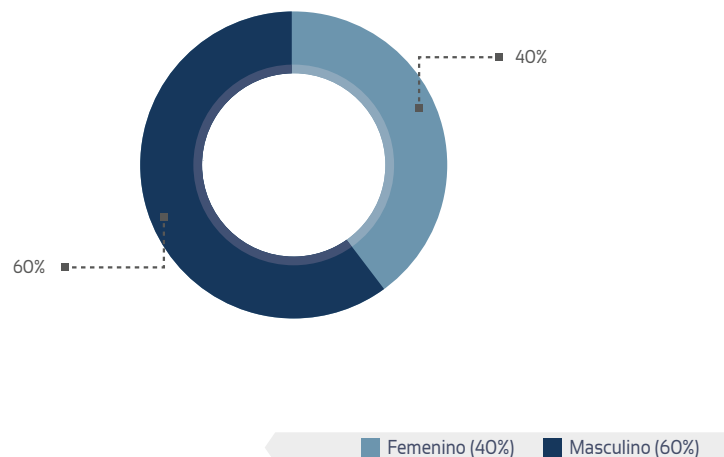
XM cuenta con un equipo de trabajo de 209 colaboradores comprometidos con los objetivos empresariales y

con las competencias humanas y técnicas requeridas para los distintos cargos.

En relación con la equidad de género, la empresa ya cuenta con un 40% de colaboradoras mujeres. Ello se explica por la preferencia general en las carreras de ingeniería por parte de los hombres. No obstante, en los cargos directivos, XM cuenta con 8 mujeres y 9 hombres.

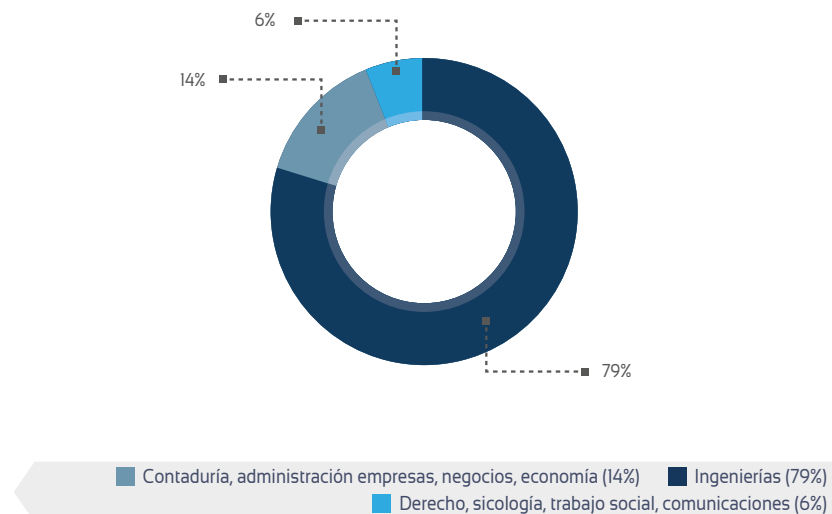


Distribución de personal por género 2012



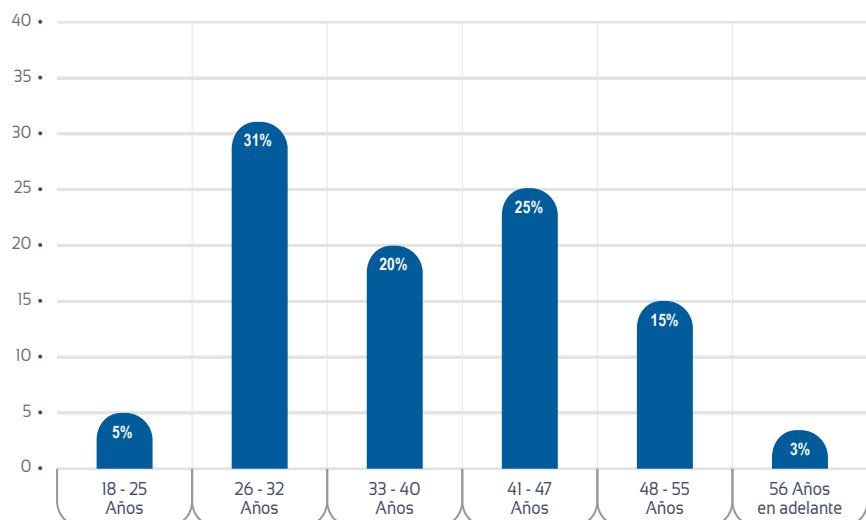
En relación con la distribución por profesiones, predominan los ingenieros, tal como se presenta en la gráfica siguiente:

Distribución del personal por profesiones 2012



Respecto a la distribución por edades, el mayor porcentaje de los colaboradores se encuentra en el rango de 26 a 32 años (31%), seguido por el rango de 41 a 47 años (25%).

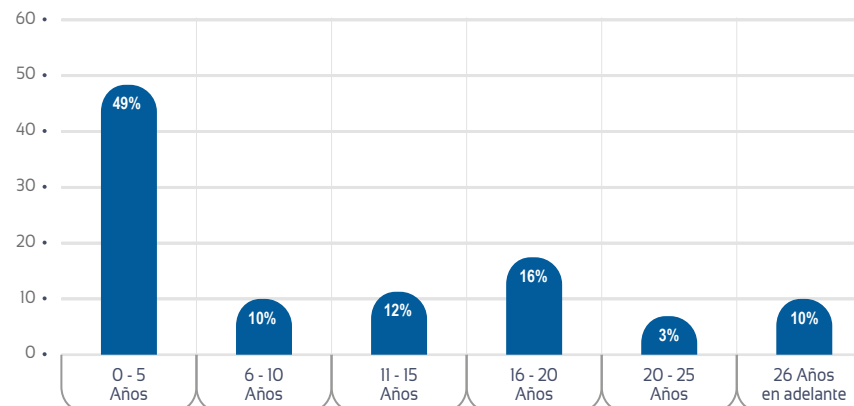
Distribución de personal por rangos de edad 2012



XM es una empresa que ha tenido un crecimiento importante durante los últimos años, lo cual se refleja en las responsabilidades nuevas adquiridas y en el número de personas que han ingresado a la organización.

Tal como lo muestra el siguiente gráfico, el 49% de los colaboradores tiene una antigüedad menor o igual a 5 años.

Distribución de personal por antigüedad en la empresa 2012

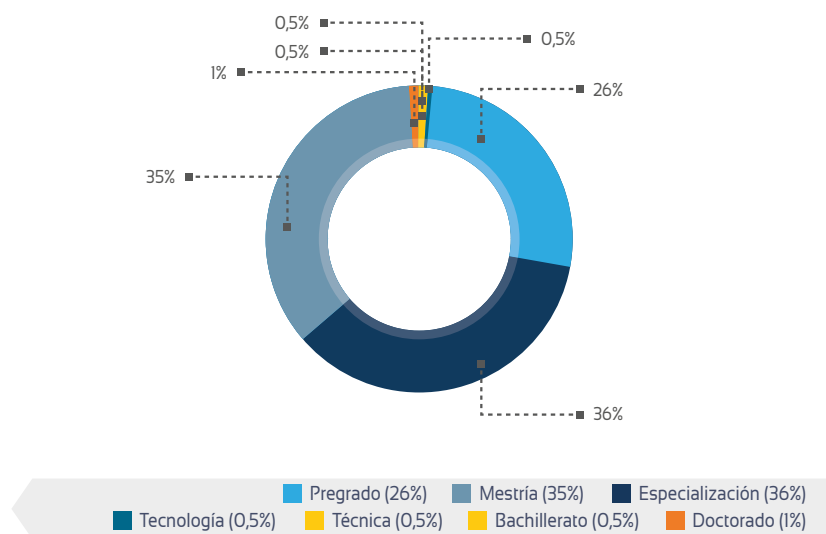


XM ha venido consolidándose como una empresa de conocimiento, gracias a las políticas de formación y gestión adoptadas y al aporte y contribución que cada uno de sus colaboradores hace desde su experiencia y capacidad, además de su interés y motivación.

Al buscar ser una empresa de conocimiento, la formación académica cobra gran relevancia; es por eso que la empresa se caracteriza por un alto nivel de cualificación profesional, en donde el 72% de los colaboradores tienen estudios de pregrado y posgrado, sean éstos especialización, maestría o doctorado.

La estabilidad laboral es uno de los elementos característicos de la empresa y que valoran los colaboradores. Para el 92% de ellos, según la encuesta de clima organizacional realizada en 2012, ésta es una razón importante para permanecer en la empresa.

Distribución de personal por formación académica 2012



El 87% del personal está vinculado con contrato a término indefinido, mientras que 13% tiene contrato a término fijo, modalidad de vinculación inicial durante el primer año, luego del cual un 99% de colaboradores pasa a término indefinido.

Durante el primer año, los nuevos trabajadores deben atender un proceso de entrenamiento y capacitación con acompañamiento permanente para lograr una adaptación exitosa a la organización y a su cargo.

Nuestro compromiso



La Política de Gestión Humana del Grupo Empresarial ISA establece el compromiso recíproco entre cada empresa y sus trabajadores para crear un ambiente laboral que propicie el desarrollo integral del personal en los aspectos humano, laboral y social, bajo un marco de actuación que considera los Derechos Humanos, el Código de Ética, las Políticas y lineamientos empresariales, y el ordenamiento jurídico. Los criterios de aplicación son: conocimiento, liderazgo, participación y reconocimiento.

Conocimiento

El Grupo ISA fundamenta el crecimiento de sus negocios, el mejoramiento de los procesos, el incremento de la competitividad y la construcción de su viabilidad empresarial, en el aprendizaje continuo, la producción, documentación, aplicación y disponibilidad del conocimiento de su personal.

Liderazgo

El Grupo ISA asume el liderazgo como el compromiso personal con el desarrollo de las aptitudes para ser, direccionar, movilizar, obtener resultados y guiar con el ejemplo.

Participación

El Grupo ISA cuenta con la responsabilidad y el compromiso efectivo de su personal, en los niveles individual y grupal, para lograr el mejoramiento continuo y el desarrollo de la gestión integral.

Reconocimiento

El Grupo ISA valora su talento humano, estimula y reconoce el desempeño superior, traducido en el desarrollo de las competencias exigidas, el logro y superación de las metas acordadas y la contribución efectiva al alcance de los resultados establecidos.

Prácticas

XM emprendió en 2012 una serie de acciones con el fin de lograr los objetivos estratégicos de alistar el talento humano con las competencias necesarias para el negocio tradicional y los nuevos negocios, y adaptar la empresa (cultura y organización) para responder a los mismos objetivos., las cuales contemplaron acciones en tres frentes de trabajo, a saber:

Implementar Herramientas para mejoramiento continuo

- › Capacitación en herramientas de mejoramiento continuo a directivos y coordinadores de equipo.
- › Aplicación de metodología Lean Six Sigma en los procesos de abastecimiento, coordinación de la operación, aplicación transversal en el CND para mantenimientos y en gestión humana y empresarial.

Implementar las acciones del Sistema de Gestión del Aprendizaje

- › Fortalecimiento de competencias humanas, focalizado en la planeación efectiva, en aprendizaje, creatividad e ingenio.
- › Transferencia de conocimiento para promover el aprendizaje colectivo para eventos de formación externos de más de 16 horas. El indicador de esta actividad en 2012 fue de 100%.
- › Implementación en una plataforma virtual de un curso sobre medición fasorial. Esta actividad se desarrolla dentro del proyecto ISAAC (Intelligent Supervision And Advanced Control) desarrollado por XM, donde se ha identificado la importancia de normalizar el conocimiento básico sobre medición fasorial sincronizada en el Centro Nacional de Despacho y en las empresas del sector eléctrico (generadores, transmisores y distribuidores).

Nuevas formas de trabajo

Diseño e implementación de la nueva modalidad de horario flexible, para contribuir al compromiso y efectividad de los trabajadores, a la vez que se busca el mejoramiento de su calidad de vida y el de su familia. Actualmente 18 colaboradores optaron por de este esquema de trabajo.

Además, cumpliendo lo previsto en la normatividad laboral, y con el fin de prevenir y atender eventuales situaciones de acoso laboral, conformó el Comité de Convivencia, el cual incluye la participación de dos colaboradores y sus suplentes elegidos por votación, y dos personas y sus suplentes elegidos por la administración.

Compensación

Respecto a la compensación, la empresa ofrece un paquete que permite atraer, mantener y retener el talento humano que la organización requiere para el logro de sus objetivos.

El sistema de compensación está compuesto de tres elementos: fijo, variable y beneficios. Dentro de este último elemento se incluyen un conjunto de auxilios, para los dos regímenes de salario: integral y Pacto Colectivo.

En 2012, 132 (REVISEMOS) colaboradores fueron favorecidos con auxilios, préstamos y demás beneficios, entre ellos por \$1.000 millones para el personal de Pacto Colectivo y \$748 millones para el personal de salario integral. De otro lado, se entregaron aproximadamente \$1.300 millones en préstamos de calamidad, educativo, vehículo y vivienda.

Tipo de Auxilio	No de Beneficiarios	Monto desembolsado
Auxilio educación hijo	48	\$139,464,870
Auxilio educación trabajador	30	\$75,654,450
Auxilio idiomas	6	\$4,376,880
Auxilio lentes	29	\$8,710,179
Auxilio aporte pensión	138	\$193,114,001
Auxilio aporte solidaridad	138	\$64,764,348
Auxilio aporte salud	138	\$193,360,520
Auxilio gastos de salud	139	\$405,173,499

Tipo Préstamo	Número de beneficiarios	Monto desembolsado
Préstamo calamidad	1	\$59,928,000
Préstamo educativo	1	\$12,000,000
Préstamo vehículo	4	\$166,645,000
Préstamo vivienda	14	\$1,062,006,780

Auxilios y préstamos discriminados por número de beneficiarios y valor pagado en 2012

Los préstamos representan un beneficio importante a los colaboradores por las bajas tasas de interés con respecto al mercado bancario y aplican tanto para las personas que están en el Pacto Colectivo como para quienes tienen salario integral.

De igual manera, la salud del colaborador y su grupo familiar es un elemento vital dentro de su bienestar y desarrollo integral. Para ello, XM ofrece dos planes complementarios de salud para todos los trabajadores: póliza de hospitalización y cirugía o un plan de medicina prepagada.

En total, hay 528 personas afiliadas en los planes complementarios. En 2012, XM pagó por sus empleados un total de \$987.344.702, valor que corresponde al 70% del costo de los planes complementarios de salud.

Formación y desarrollo



Con la intención de favorecer el desarrollo de los colaboradores, XM invirtió en 2012 \$691 millones en procesos de formación externa, correspondientes a 10.850 horas.

En promedio se invirtieron 52 horas por colaborador, lo que alcanza un 16% superior al índice de Saratoga (NOTA), el cual es de 45.4 horas, referente adoptado para el Grupo empresarial ISA.

Dentro de los eventos de formación, se incluyen:

- El patrocinio de estudios de posgrado en especializaciones, maestrías y doctorados de 9 colaboradores con una inversión de \$ 92 millones. Entre los temas incluidos están: doctorados en Ingeniería, especializaciones en Finanzas y en Regulación Eléctrica y Gas, maestrías en Administración, Derecho, Dirección, Ingeniería, Energía Eléctrica y Marketing y Gestión de Contenidos.

Adicionalmente, se concedieron licencias remuneradas a 3 empleados para que cursaran posgrados en el exterior a través de financiación con recursos propios y becas.

- Programas para el desarrollo de habilidades gerenciales para directivos y programa de liderazgo para coordinadores.
- Eventos de formación para el desarrollo de competencias humanas y técnicas.

Recreación y Deporte



Entendiendo la recreación y el deporte como alternativas de esparcimiento que contribuyen al bienestar y a la calidad de vida de los colaboradores y su grupo familiar, XM destinó \$150 millones para la ejecución de diferentes actividades entre las que se pueden contar torneos deportivos de bolos, tenis de campo, fútbol, baloncesto, voleibol y microfútbol; disponibilidad de un centro de acondicionamiento físico con instructores profesionales, servicios de fisioterapia e higiene psicofísica; instrucción musical, artística y deportiva en una escuela de familia; encuentro de parejas, jóvenes, vacaciones recreativas, salidas ecológicas, cine, programas de formación familiar en finanzas, adolescencia, entre otros.

Es de resaltar el pago por gimnasio que hace la empresa a los colaboradores que se desempeñan en la Sala de Control del CND, ya que por efectos de sus turnos de trabajo, no pueden utilizar el centro de acondicionamiento físico en los horarios en que éste está disponible.

Por este concepto la empresa pagó en 2012 \$7 millones y se beneficiaron 13 personas.

Otros beneficios

- › El Incentivo al Ahorro es un aporte que la empresa aporta por cada trabajador asociado al Fondo de Empleados, FEISA, con el fin de incentivar la cultura de ahorro familiar y financiar la meta de compra de vivienda. Este aporte equivale al 4% del salario ordinario y al 2.5% del salario integral. Por este concepto la empresa en 2012 destinó \$487 millones.
- › Bonificación por resultados: incentivo que la empresa entrega a sus colaboradores por el compromiso y dedicación para lograr los objetivos de la compañía. Por este concepto la empresa pagó en 2012 a sus trabajadores \$1.300 millones, aproximadamente a partir de los resultados del año 2011.

- › Seguro de vida, póliza exequial y seguro de accidentes personales: son beneficios complementarios que se ofrecen a los trabajadores de XM. Por este concepto la empresa destinó \$87 millones en 2012.

Resultados de la encuesta de Clima Organizacional

El resultado del índice de favorabilidad en la encuesta de Clima Organizacional realizada por XM en 2012 fue de 81%, destacando la participación del 100% de la población de la empresa susceptible de participar en la misma.

Como clara fortaleza de los resultados de la encuesta se destacan los factores: Valores, Superior Inmediato, Compromiso General, Dirección, Recursos, Satisfacción al Cargo y Comunicación,. Alta Dirección, Imagen Externa, Autonomía, Atracción y Retención de Talentos alcanzan resultados por encima de un 75% de favorabilidad; con moderada fortaleza, es decir, con favorabilidad entre el 50 y 75% los factores Cultura e Innovación, Equilibrio y Carga de Trabajo, Desarrollo de Carrera y Remuneración y Beneficios.

La encuesta es un instrumento guía que permite, día tras día, ratificar el compromiso de XM con sus colaboradores, personas que aportan su talento y energía para hacer de esta una compañía de talla mundial.

Atracción del talento humano

Durante 2012 XM recibió la visita de varias universidades del país que buscan conocer la empresa, sus funciones y el Centro Nacional de Despacho.

Durante las visitas los estudiantes de Ingeniería Eléctrica reciben una primera charla en la cual se esboza el sector eléctrico colombiano. Después entran a conocer los aspectos básicos de la operación y administración del mercado energético a cargo de XM. Durante el año XM recibió 294 estudiantes Con las charlas los estudiantes se llevan una primera visión sobre los diferentes campos de acción que pueden tener dentro del sector eléctrico y les sirven como aliciente para interesarse en la compañía y decidir sobre los énfasis en sus estudios.

Gestión de tecnología

Como parte del compromiso de excelencia y desarrollo continuo de competencias técnicas y de gestión de tecnología de los colaboradores, se llevaron a cabo actividades orientadas a la adquisición, actualización y transferencia de conocimiento, mediante la participación en foros, seminarios y eventos de referenciamiento tecnológico, a escalas nacional e internacional con proveedores de tecnología, empresas y centros de investigación para el sector eléctrico.

La participación en los eventos estuvo focalizada en tres aspectos: ciberseguridad, estándares para intercambio de información y vigilancia tecnológica. El primero de ellos, contó con la participación en el primer simulacro de ciberseguridad realizado en Colombia con el auspicio de la OEA. Igualmente se llevó a cabo la participación activa en foros para la adopción de estándares de ciberseguridad en el sector eléctrico colombiano.

El segundo aspecto, intercambio de información, contó con la participación en la Conferencia de Usuarios del CIM (Common Information Model) auspiciado por Unified Communications Architecture International User Group (UCAIug) como base para el intercambio de información en las nuevas tecnologías de Redes Inteligentes.

En tercer lugar, vigilancia tecnológica, contó con la participación en la Conferencia Anual de Nuevas Tendencias en Tecnologías de Información organizado por la firma Gartner.

También XM dio continuidad a los planes de desarrollo de competencias técnicas y de gestión de tecnología, patrocinando un profesional en estudios de maestría en Ingeniería de Sistemas y logrando la certificación internacional de otro ingeniero, como profesional en Arquitectura Empresarial bajo el modelo TOGAF (The Open Group Architecture Framework) así como la renovación de la certificación de ingenieros como Profesionales en Gerencia de Proyectos (PMP).

Como contribución de conocimiento al Grupo ISA se viene implementando el liderazgo técnico para la puesta en operación de los nuevos Centros de Control para las empresas ISA, Transelca y Red de Energía del Perú, al igual que la participación en la actualización del sistema de supervisión de ISA Bolivia.

Capítulo 3 - Clientes



CAPÍTULO 3 - CLIENTES

“La experiencia de ser cliente de XM: Considero que ser cliente de XM es una oportunidad de trabajar con personas con alto compromiso con el sector eléctrico, profesionales estudiosos para buscar el mejor desempeño en sus actividades. Igualmente puedo decir que la atención que me prestan como cliente es receptiva y cuidadosa buscando atender los diferentes temas e inquietudes a satisfacción.

Los diferentes servicios que presta cumplen las expectativas que tengo como cliente? Los servicios que uso cumplen mi expectativa y como cliente siento que mis inquietudes son tenidas en cuenta para mejorar dichos servicios. Es una interacción gana-gana que contribuye a superar mis expectativas.”

Gilberto Salazar Gómez

Profesional Transacciones Energía - Área Grandes Clientes EPM



Para XM el enfoque al cliente es fundamental para enfrentar los desafíos que impone la generación de valor en un entorno regulado a la par que en un mercado globalizado.

Cada una de las empresas del Grupo ISA ha venido construyendo una cultura de servicio y una estructura orientada al cliente como parte integral de sus negocios.

La empresa considera que la permanencia en el mercado depende de la lealtad de los clientes, lograda con la prestación de servicios con estándares de calidad, de manera sostenible y que satisfagan sus necesidades y expectativas.

Nuestros clientes

Finalizando 2012, 108 agentes están registrados en XM como participantes del mercado.

Al clasificarlos por el tipo de negocio que realizan, es posible encontrar que un agente registrado pueda realizar varias actividades.

Los agentes se catalogan de la siguiente manera:



El número de contactos que se tienen registrados, asociados a los agentes del mercado, es de 2.362, contactos con quienes se tiene un relacionamiento continuo.

Nuestro compromiso

Una manera de explicitar nuestro compromiso con los clientes es por medio de la Política de Servicio en la cual se detallan el alcance y los criterios de aplicación:

ALCANCE



Las empresas del grupo ISA prestan excelentes servicios, asegurando la calidad a precios competitivos y cumpliendo con estándares internacionales para obtener, desarrollar y retener clientes, construyendo su lealtad y generando relaciones sostenibles en el largo plazo.

- ✓ Cultura orientada al cliente
- ✓ Relacionamiento continuo
- ✓ Conocimiento integral
- ✓ Evaluación permanente
- ✓ Mejoramiento continuo

CRITERIOS



> Cultura orientada al cliente

XM establece una cultura orientada al cliente apalancada en el desarrollo de la competencia de cultura de servicio.

> Relacionamiento continuo

XM cuenta con los canales y espacios para buscar una interacción eficaz, oportuna y constructiva con el cliente que permita una comunicación confiable y permanente.

> Conocimiento integral

Se analizan, de manera estructurada, las necesidades, deseos y expectativas de los clientes, en el contexto de la dinámica de los sectores en los que participa.

> Evaluación permanente

XM escucha la voz del cliente para conocer su nivel de satisfacción con el servicio y con el monitoreo permanente de la atención de requerimientos, sugerencias, quejas y reclamos.

> Mejoramiento continuo

XM identifica las oportunidades de mejora y define planes de acción para mantener la satisfacción de cliente.

Gestión del Servicio



**Aseguramiento
de la calidad en
la presentación
de los servicios**



**Fortalecimiento
en las relaciones
de Largo Plazo**



**Prácticas
de buen
gobierno
corporativo**



**Fortalecimiento
de la gestión
Integral de los
Riesgos**

El compromiso con los clientes se enmarca en la Promesa de Servicio, declaración voluntaria de los compromisos que XM asume con sus clientes.

Su objetivo principal es establecer el marco de actuación para generar confianza.

Esta se encuentra enmarcada en cuatro líneas temáticas, apalancadas en los valores, competencias y motivación del personal de XM:

Prácticas orientadas al cliente

En cumplimiento de la política y la promesa de servicio, XM durante 2012 desarrolló las siguientes actividades:

Aseguramiento de la calidad en la prestación de los servicios

Mediante la publicación mensual del informe sobre el cumplimiento de los indicadores de la Resolución CREG 081 de 2007, los cuales determinan la calidad del servicio requerido para la operación del SIN y la administración del mercado, el informe trimestral del ASIC como mandatario de los agentes del mercado mayorista, el informe anual de los resultados de auditoría externa ASIC-TIES, y el informe anual sobre gestión empresarial y la operación del sistema

y la administración del mercado, los clientes pueden monitorear buena parte de la gestión realizada por XM para el cumplimiento de los compromisos establecidos en la Promesa de Servicio.

A continuación se presenta el comportamiento de los indicadores de la Resolución CREG 081 de 2007, el cual estuvo dentro de los límites establecidos, cumpliendo a cabalidad los diez indicadores durante todos los meses de 2012.

Indicador		Reporte	Meta	ene-12	feb-12	mar-12	abr-12	may-12	jun-12	jul-12	ago-12	sep-12	oct-12	nov-12	dic-12
1	Calidad de los enlaces de comunicación del CND con los CRC	Mensual	≥ 97%	99.86	98.88	99.59	99.67	99.82	99.85	99.88	99.71	99.96	99.61	99.53	99.8
2	Nivel de tensión por fuera de rango sin atentados	Trimestral	≤ 36 al año	2	2	4	4	5	6	7	10	11	15	17	17
3	Oportunidad en la entrega del despacho diario	Mensual	≤ 12 al año	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Registro oportuno de agentes, fronteras comerciales y contratos	Mensual	0 días de atraso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Oportunidad en la entrega de la liquidación del SIC	Mensual	0 atrasos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	Nivel de recaudo del SIC	Mensual	99%	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
7	Días de atraso en la publicación de los cargos estimados del LAC (STN-STR)	Mensual	0 días de atraso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	Nivel de recaudo del STN y STR	Mensual	99%	100	100	100	100	100	100	100.07	100.06	100	100	100	100
9	Implementación oportuna de proyectos regulatorios	Trimestral	100% de los cronogramas	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
10	Requerimientos de información	Trimestral	100%	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Fortalecimiento de las relaciones de largo plazo

Durante el año 2012, buscando fortalecer las relaciones con los clientes, se implementó un plan de acción encaminado a mejorar aspectos como la oportunidad y disponibilidad de la información, la agilidad en la respuesta a inquietudes y solicitudes y la atención general del servicio. Los principales proyectos y acciones adelantados durante 2012 fueron:

› Desarrollo portafolio capacitaciones de la Operación del Sistema y la Administración del Mercado Mayorista

XM, como parte de su política de promoción de conocimiento, realizó para más de 250 personas del sector, actividades de capacitación y talleres en temas como:

- Introducción a la Operación y Administración del Mercado
- Transacciones en Bolsa
- Liquidación y Administración de Cuentas de los Cargos por Uso del SIN.
- Administración Financiera
- Planeación, Programación y Coordinación de la Operación
- Liquidación y administración de cuentas de los cargos por uso del sistema interconectado nacional

- Administración Financiera
- Resoluciones CREG 156 Y 157 de 2011
- Resolución CREG 158 De 2011
- Resoluciones CREG 172 Y 174 De 2011
- Resolución CREG 043 De 2012
- Taller análisis de eventos en el SIN
- Segundo Taller de Restricciones
- Aplicativo Fronteras
- Aplicativo Demandas, Generación y Pérdidas –DGP–
- Aplicativo CNDNET

› Entrenamiento Agentes

Durante el año 2012 se realizaron capacitaciones a 6 operadores de la Electrificadora del Meta S.A. –EMSA–, en temas relacionados con operación segura y confiable del sistema, contribuyendo de esta manera a la formación técnica del personal que tiene entre sus responsabilidades la atención de la demanda de los usuarios de energía del Departamento del Meta.

› Participación en reuniones y foros sectoriales

XM participó activamente en los foros y reuniones con las entidades, autoridades y gremios del sector energético y financiero. Se vinculó al Congreso Anual de Energía Mayorista, organizado por el Consejo Nacional de Operación –CNO– y el Comité Asesor de Comercialización –CAC–; a los seminarios y encuentros liderados por la Asociación Colombiana de Distribuidores de Energía –ASOCODIS–; al Congreso Internacional de Servicios Públicos y TIC de ANDESCO, y a las reuniones convocadas por ACOLGEN. Asimismo, continuó con la asistencia permanente en los comités y subcomités del sector.

En el ámbito internacional, XM participó activamente en el Grupo de Trabajo de VLPGO, en Río de Janeiro. El Operador Eléctrico Nacional de Brasil, ONS, invitó a XM para que compartiera sus experiencias en la implementación de su sistema de medición fasorial e intercambiara conceptos y estrategias a seguir por parte de los operadores asistentes. También, la agencia para el desarrollo y comercio de los Estados Unidos –USTDA– realizó una misión tecnológica inversa en la cual XM participó activamente visitando reguladores, proveedores, industrias, operadores y empresas prestadoras de servicio para identificar estado del arte y mejores prácticas.

› Escuchar al cliente

XM dentro de su plan de relacionamiento se desarrolló una agenda de reuniones con autoridades, gremios, comités y agentes, entre los cuales están la CREG, CNO, CAC, ACOLGEN, ANDEG, ISAGEN, AES CHIVOR y CELSIA, con el objetivo de escuchar de primera mano las distintas ópticas sobre la problemática común, así como para conocer y participar en los proyectos y los nuevos retos del sector.

› Fortalecimiento de la gestión integral de riesgos

XM ha dado pasos importantes en el fortalecimiento de la metodología de gestión de riesgos.

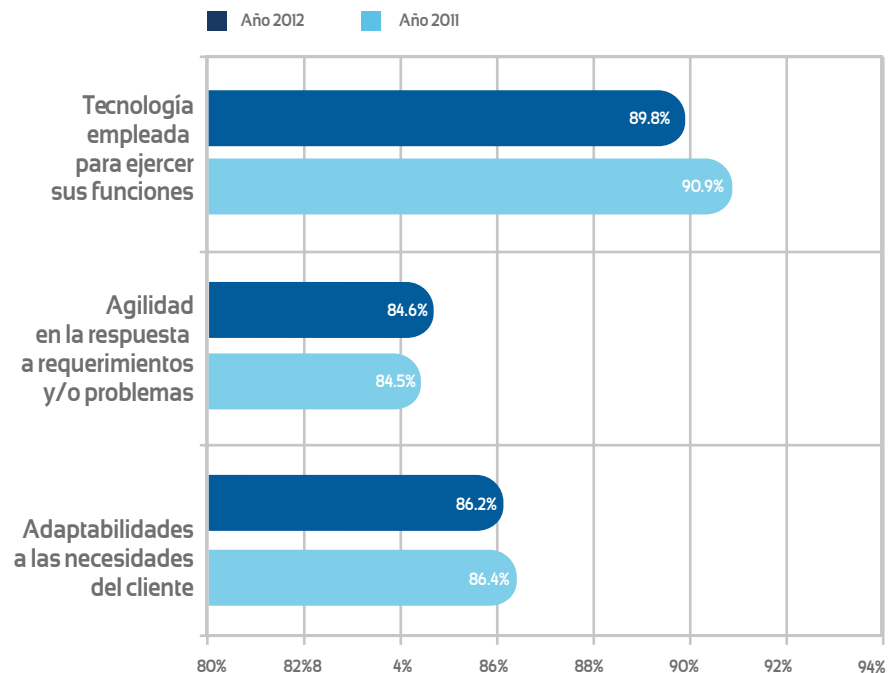
De esta manera, la Empresa cuenta con medidas importantes para el aseguramiento de la continuidad de la Operación del Sistema y la Administración del Mercado Mayorista, y con una cultura de administración de riesgos que ha permitido el fortalecimiento de los procesos y la presentación de propuestas a las autoridades del sector con el fin de fortalecer la administración del riesgo en el mercado.

› Cultura de servicio

XM desarrolló un proyecto enfocado a fortalecer la competencia de cultura de servicio, con un cubrimiento en el entrenamiento del 80% del personal.

Lo anterior, para buscar que el servicio fluya de manera natural por toda la cadena de servicio y establecer una dinámica en la empresa capaz de mejorar la efectividad hacia su satisfacción en la interacción con el cliente; Los resultados muestran que la alta calificación obtenida en las encuestas se ha mantenido.

Variables básicas del servicio



Gestión Tecnológica

En la búsqueda del mejoramiento de la productividad y eficiencia operacional en los servicios prestados por XM, se llevó a cabo la renovación tecnológica de la infraestructura de servidores ORACLE bajo el nuevo paradigma de virtualización.

Éste se constituye en el primer paso dentro de la visión de estructuración de servicios en la nube (Internet), logrando una reducción del 75% en el número de servidores físicos.

Esta implementación no solo representa mejoras en la confiabilidad y eficiencia operativa sino que fortalece los planes de continuidad del negocio, y contribuye con el medioambiente al disminuir el consumo de energía, desechos electrónicos y la refrigeración requerida por los equipos de cómputo.

De otro lado, destacan la puesta en operación de los nuevos sistemas informáticos para el Registro de Fronteras Comerciales, cálculos de Demanda, Generación y Pérdidas, así como los nuevos desarrollos orientados a reforzar la seguridad en el intercambio de información con las entidades bancarias para las transacciones del Mercado Mayorista.

Gestión de canales de comunicación con los clientes

XM dispone de varios canales de comunicación a través de los cuales el personal de la compañía recibe, registra, asigna y responde las solicitudes, inquietudes, sugerencias, observaciones y quejas relacionadas con cualquiera de los procesos realizados en la empresa.

A continuación listamos los canales de comunicación y las estadísticas más importantes:

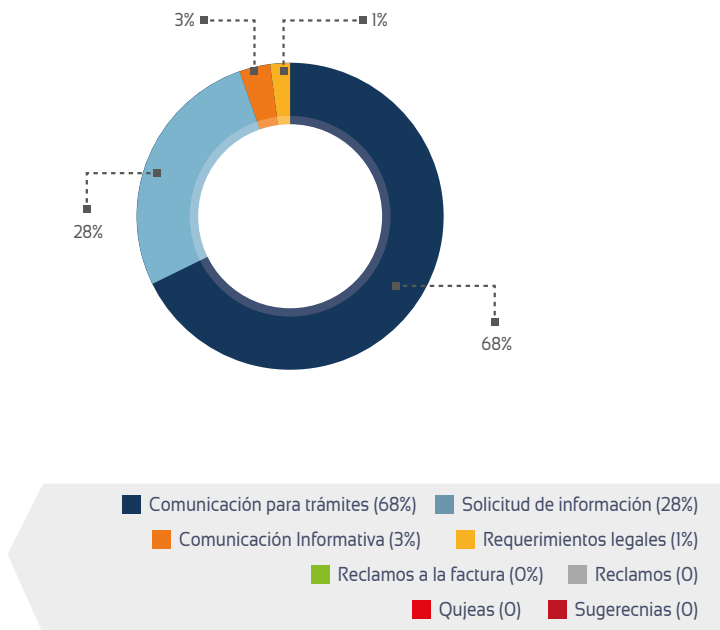
Canal	Estadísticas anuales
<p>Centro documer tal carta y fax: (4) 317 0989</p>	<p>En el 2012 el Centro Documental gestionó la radicación de documentación recibida a través de carta y fax del orden de 13.901 y envió 10.890 de cartas y faxes.</p>
<p>Línea de Orientación Clientes: (4) 317 2929, Opción 1</p>	<p>Esta línea atendió 17.002 llamadas entrantes y realizó 4.280 llamadas salientes en el 2012.</p>
<p>Correo Electrónico: info@xm.com.co</p>	<p>Orientación de Clientes gestionó 30.163 correos entrantes y 35.696 correos salientes.</p>
<p>Línea de Soporte Tecnológico: (4) 317 2929, Opción 2.</p>	<p>Soporte tecnológico atendió 1.685 requerimientos.</p>
<p>Página WEB: www.xm.com.co</p>	<p>El portal dispone de información general y de los servicios prestados por XM.</p>
	<p>En 2012 la página web fue visitada por 131.305 usuarios, con un total de visitas de 1.552.334.</p>

Canal	Estadísticas anuales
Twitter: @XM_filial_ISA	En el mes de agosto de 2012 XM lanzó un servicio de información por Twitter, el cual cuenta con 300 seguidores. A diciembre de 2012 se publicaron más de 600 trinos con información relevante para el sector.
	Entre la información publicada están: reservas hídricas, embalse útil, generación térmica despacha centralmente, demanda de energía, potencia máxima, precios de bolsa nacional, entre otras.
	Adicionalmente a nuestra cuenta pública, XM creó una cuenta privada para el CND y los agentes, en esta cuenta se comparte información adicional como: Demanda no atendida, Eventos de la operación y las Exportaciones de energía.

Las comunicaciones recibidas a través de la línea de Atención al Cliente, del buzón corporativo y del centro documental que fueron

atendidos y gestionados a través del Sistema de Atención de Requerimientos Externos se muestran en la siguiente gráfica:

Gestión de canales de comunicación con los clientes



Tipo de requerimientoT	total
Comunicación para trámite	16294
Solicitud de información	6685
Comunicación informativa	564
Requerimientos legales	296
Relamos a la factura*	35
Reclamación	4
Quejas	5
Sugerencias	3
TOTAL	23886

*Nota: de los 35 reclamos a las facturas: 17 procedieron, 15 no procedieron y 3 en las cuales el agente desistió.

La gestión de las inquietudes, quejas y reclamos permite a XM identificar mejoras y tomar medidas para evitar que situaciones que afecten el servicio se vuelvan a repetir. XM tiene un procedimiento expreso el cual para identificar las causas y establecer planes de acción inmediata y de largo plazo para entregar los clientes la respuesta adecuada.

Las 5 quejas interpuestas por los clientes en 2012 las cuales se enfocaron básicamente en la falta de oportunidad en la respuesta a solicitudes de diversa índole, se identificaron las causas de cada una y se establecieron acciones inmediatas.

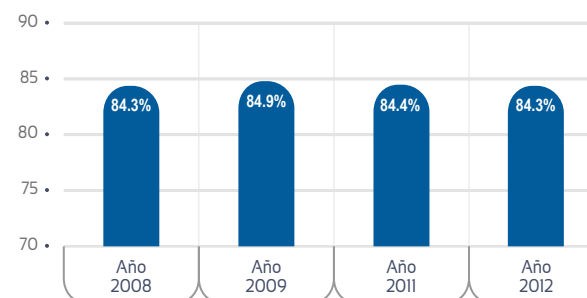
Después atender cada queja se contactó cada cliente de manera individual para verificar la satisfacción de la respuesta ofrecida.

Evaluación de la satisfacción de los clientes con la prestación de los servicios

XM contrató la firma Centro Nacional de Consultoría para realizar la encuesta anual de servicio.

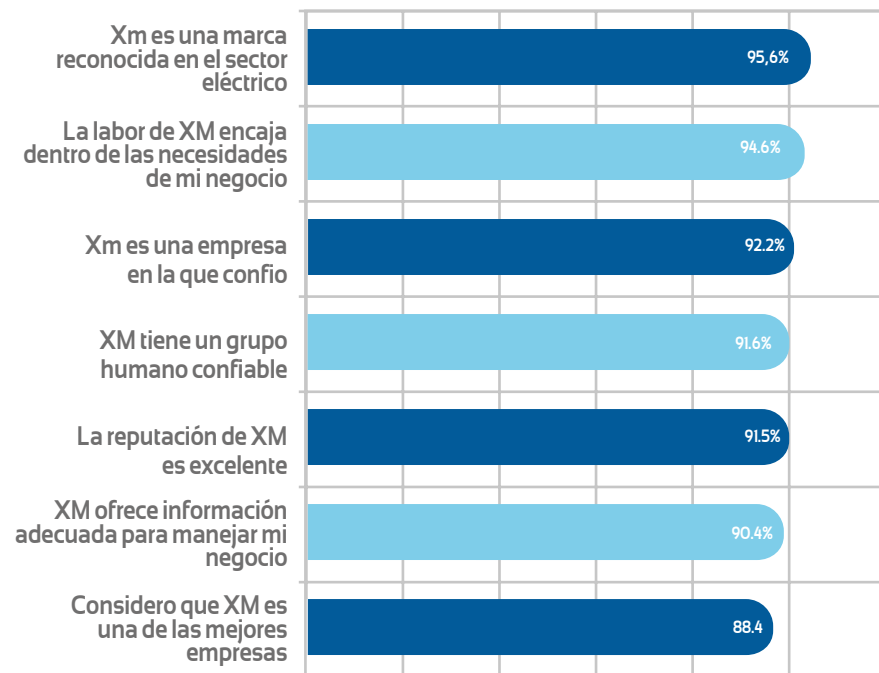
El resultado obtenido para el indicador de satisfacción general de los clientes con el servicio prestado por XM fue de 84,3%, nivel que se ha venido manteniendo en los últimos 3 años. Resultados superiores de 80% se consideran satisfactorios para empresas de clase mundial.

Evaluación de la satisfacción con la prestación del servicio



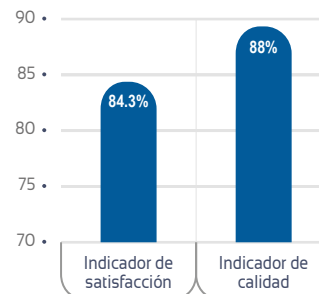
En relación con la percepción general que tienen los clientes hacia XM, los resultados que se muestran en la siguiente gráfica indican que la mayoría percibe a la empresa de una forma muy positiva.

Sentimientos asociados a la marca



Buscando medir en forma objetiva la calidad de los servicios prestados por XM, la empresa calculó un índice para el año 2012. Éste fue de 88%, el supera el indicador perceptual medido en la encuesta anual en casi 4 puntos.

Satisfacción frente a calidad



A partir de toda la información recolectada en la encuesta de satisfacción, XM ha emprendido un conjunto de planes de acción enfocados a fortalecer los aspectos por mejorar, especialmente los relacionados con la gestión en la respuesta a requerimientos y la facilidad en la comunicación con los clientes.

Capítulo 4 - Estado



CAPÍTULO 4 - ESTADO

“XM es una compañía muy técnica, muy profesional, muy seria y muy eficiente.

La experiencia que he tenido en los dos años que llevo en el viceministerio, trabajando con XM es que proveen información oportuna, confiable y hacen una labor de operación del sistema muy positiva y muy tranquilizadora.”

Tomás González Estrada

Viceministro de Energía e Hidrocarburos



Dentro del objetivo de fortalecer las relaciones con el Estado, XM cumple con la estricta aplicación del ordenamiento jurídico vigente, en consonancia con la naturaleza jurídica de la empresa y el objeto social, especialmente en la operación del Sistema Interconectado Nacional y la Administración del Mercado de Energía Mayorista. XM se apoya en las instituciones que hacen parte del Estado para garantizar que la operación del Sistema Interconectado Nacional sea una operación segura, confiable y económica, razón por la cual considera de vital importancia el buen relacionamiento con las diferentes autoridades del sector.

Entre las entidades con las que XM gestiona su relacionamiento y cooperación podemos mencionar:

- › Ministerio de Minas y Energía
- › Superintendencia de Servicios Públicos
- › Unidad de Planeación Minero Energética –UPME–.
- › Comisión de Regulación de Energía y Gas –CREG–.
- › Consejo Nacional de Operación –CNO–.
- › Comité Asesor de Comercialización –CAC–.

Nuestro compromiso

Teniendo en cuenta su calidad de empresa de servicios público, su naturaleza estatal mixta y en especial su objeto social, XM asume un especial compromiso con el relacionamiento cooperativo con las empresas del sector, para lo cual participa en diferentes gremios y asociaciones, propicia eventos que contribuyen al mejoramiento y desarrollo del sector y, por lo tanto, benefician a la sociedad colombiana.

Prácticas

Difundir el desarrollo y avances del sector eléctrico

En ese sentido, en el año 2012 XM estableció como una de sus prioridades difundir el conocimiento del sector eléctrico a aquellos organismos y entidades que a pesar de no estar involucrados directamente en el sector energético, pueden tener especial incidencia en el mismo.

Muestra de ello fue el evento realizado por XM el 11 de octubre de 2012, cuyo público estuvo constituido por funcionarios de la rama judicial, entre ellos Jueces y Magistrados de Tribunales Administrativos de Antioquia, Procuradores y Contralores, en el cual se expuso, por especialistas en la materia, temas de actualidad de la regulación de los servicios públicos en Colombia.



Información para Entidades Estatales

Por otra parte, XM prepara y suministra información que requieren diferentes entes estatales para el ejercicio de sus propias funciones:

- › Contaduría General de la Nación
- › Contraloría General de la República
- › Cámara de Representantes
- › Ministerio de Minas y Energía
- › Ministerio de Hacienda y Crédito Público
- › Superintendencia de Servicios Públicos
- › Unidad de Planeación Minero Energética –UPME–.
- › Comisión de Regulación de Energía y Gas –CREG–.
- › Consejo Nacional de Operación –CNO–.
- › Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado
- › Municipios: XXX

Procedimientos para el desarrollo de Buenas Prácticas de Gestión

XM ha implementado herramientas internas que tienen por objetivo principal el desarrollo y aplicación de Buenas Prácticas de Gestión en la búsqueda de hacer de la compañía una organización de clase mundial. Entre ellas se destacan las siguientes:

- › Código de Buen Gobierno
- › Código de Ética y línea ética
- › Código Antifraude
- › Procedimiento especial en caso de Conflictos de Intereses
- › Información Técnica producida por XM para el Estado, que incorpora los riesgos actuales y potenciales del sistema.
- › Reporte especial para las entidades estatales.
- › Informes de la situación del mercado: diario, semanal, mensual y trimestral.
- › Publicación en la página WEB de
 - Informe Anual que se presenta a la Asamblea.
 - Informe de Operación y Administración del Mercado de energía.
 - Estados Financieros y los informes de Comité de ética.
 - Informe Trimestral.

De otro lado, en relación con las obligaciones laborales, fiscales y parafiscales, XM durante el año 2012, cumplió cabalmente con sus obligaciones, aportando los respectivos impuestos municipales y nacionales, contribuciones y tasas, de forma oportuna y completa.

Capítulo 5 - Proveedores



CAPÍTULO 5 - PROVEEDORES

“Por más de 7 años hemos trabajado con XM apoyándolos en sus procesos de misión crítica.

Hemos creado mutua confianza basada en reglas claras de los contratos, en el tratamiento exigente pero siempre justo, en la transparencia en los procesos de compra y en un grupo humano enfocado en beneficios de negocios para ambos.”

Yolanda Auza

*VP & General Manager / Latinoamérica
Centro Sur & Andino LACSA.
UNISYS*



XM cuenta con una política de adquisición de bienes y servicios. Mediante esta Política se busca alcanzar relaciones gana-gana con las personas naturales y jurídicas de los diferentes sectores económicos que suministran bienes y servicios a XM.

Los contratos que celebra la compañía se encuentran sometidos al régimen del derecho privado y, en ese sentido, los rige el Código de Comercio y el Estatuto de Contratación, el cual se encuentra publicado en la página web de XM.

Con base en lo anterior, la empresa ha adelantado iniciativas para avanzar al cumplimiento de los principios declarados en relación con la adquisición de bienes y servicios: buena fe, confidencialidad, economía, equidad, legalidad, responsabilidad, independencia y transparencia.

Gestión contractual

Las siguientes gráficas ilustran la distribución de los contratos celebrados por XM durante el año 2012:

Valor total de los contratos suscritos en 2012 por tipo de proceso de contratación.

El valor total de las compras efectuadas por XM alcanzó \$11,392.60 millones, siendo los pedidos de menor cuantía (suministro de bienes o servicios por un valor menor de 2000 SMLMV), el pedido más representativo con 37 instancias. El valor total de contratación bajo esta modalidad fue de equivalente a \$ 6,185.77 millones, correspondiente al 54% del valor total.

Distribución de contratos por tipo

El tipo de contrato Servicios (prestación de servicios, honorarios, consultorías, desarrollo de sistemas informáticos, obras por encargo, transporte, soporte y mantenimiento, entre otros) representa el 82% de los contratos suscritos en el año 2012.

Cantidad de proveedores contratados

Para el tipo de contrato Servicios, 72 proveedores celebraron contratos con XM durante el año.

Nuestro compromiso

Desarrollar procesos de adquisición de bienes y servicios ágiles, oportunos, eficientes y con reglas claras, que proporcionen economías de escala y aseguren la competitividad, respetando los criterios de buena fe, transparencia y economía.

Prácticas de Contratación

XM tiene entre sus propósitos disminuir el riesgo del aprovisionamiento, aumentar la seguridad jurídica, la calidad y mejorar el costo de las adquisiciones, así como la oportunidad, para lo cual se plantea la gestión con sus proveedores, promoviendo el desarrollo integral de las partes, y fortaleciendo la cadena de suministros, basados en tres pilares fundamentales: ética, transparencia y confianza, encaminadas a la generación de valor.

La evaluación del desempeño de proveedores

La evaluación del desempeño de proveedores es una herramienta que se viene implementando en busca de documentar los niveles de servicio, buscando proporcionar elementos de retroalimentación para su mejoramiento continuo y en el mediano plazo seleccionar proveedores con altos niveles de desempeño.

La evaluación de desempeño aplica actualmente para contratos con un monto superior a 60 salarios mínimos mensuales legales vigentes. En los últimos tres años se ha construido la siguiente estadística:

Años de evaluación de desempeño (Se realiza anualmente para los contratos desde julio 1al 30 de junio)	Cantidad de proveedores evaluados	Desempeño obtenido		Porcentaje conforme
		Conforme 70-100	No conforme 70 no contratar	
2009-2010	35	33	2	94%
2010-2011	27	24	3	89%
2011-2012	40	39	1	98%
Total	102	96	6	94%

Se destaca que en el último año solo un 2% de los proveedores tuvo un desempeño calificado como NO CONFORME.

Información sobre derechos humanos, lavado de activos y financiación del terrorismo

Dentro de las prácticas de Responsabilidad Social con los proveedores, y considerando varios lineamientos frente a la norma ISO 26000, se identificaron los temas relacionados con Derechos Humanos, lavado de activos y financiación del terrorismo como elementos prioritarios en del proceso de contratación.

Esto con miras a dar a conocer el modelo de actuación de XM frente a este grupo de interés.

Inclusión de cláusulas en las minutas de los contratos:

En los contratos realizados durante 2012 se incluyeron las siguientes cláusulas, según el tipo y cuantía de cada contrato de suministro:

- › Cláusula relacionada con la prohibición del trabajo infantil
- › Cláusula para prevenir el lavado de activos y la financiación del terrorismo
- › Cláusula de propiedad intelectual y derechos de autor
- › Cláusula de confidencialidad y manejo de información
- › Firma de acuerdos de confidencialidad para los contratos
- › Incorporación en las solicitudes de oferta y en el sitio WEB de proveedores, de la información correspondiente al Código de Ética y a la línea Ética.
- › Definición de las directrices para la prevención del lavado de activos y la financiación del terrorismo –SARLAFT–.

Comunicación con los proveedores

XM propendió por garantizar a los proveedores toda la información y documentación necesaria para conocer las necesidades de suministros y presentar sus ofertas, de forma equitativa, transparente y con reglas claras.

- En consecuencia con el compromiso de transparencia, la publicación de procesos de contratación en la página web www.xm.com.co, sección de proveedores, para procesos que superan los 60 SMLMV.



- › Para facilitar la consulta del pago de las facturas de sus proveedores, XM facilitó en la sección proveedores de la página web la opción “consulta de pago a proveedores”; a través de la solicitud de una clave personalizada, el proveedor tendrá acceso a la consulta en línea de los pagos efectuados por XM.
- › Se informó a través de las invitaciones a oferta, el uso del buzón de contacto: abastecimientoxm@xm.com.co, como medio para garantizar de forma organizada y oportuna la respuesta a distintas inquietudes relacionadas con la contratación de bienes y servicios.
- › En octubre de 2012, XM aplicó una encuesta a los proveedores con el fin de evaluar su percepción sobre el cumplimiento de los Principios de Contratación, según las definiciones expresadas en el Estatuto de Contratación de XM.

Como resultado del análisis de las encuestas, los proveedores perciben que el proceso de contratación de XM se encuentra enmarcado en los principios de contratación, según las definiciones establecidas en el Estatuto.

- › También en octubre de 2012 se llevó a cabo un evento denominado Encuentro de Proveedores, a través del cual XM busca propiciar espacios de comunicación que favorezcan las relaciones de confianza, buscando analizar ideas constructivas y acordar aspectos de cooperación mutua. AL evento asistieron 33 proveedores.

Código de ética

Asimismo, con la divulgación del Código de Ética como parte del Encuentro de Proveedores, XM busca promover, a través de las orientaciones allí indicadas, que sus proveedores tengan conocimiento del modo de actuación en el cual deben enmarcarse sus actuaciones y las de XM, para el buen desempeño de las relaciones de negocios.

Capítulo 6 - Accionistas



CAPÍTULO 6 - ACCIONISTAS

“Ser Accionista de XM nos llena de orgullo;
Por su innovación, mejoramiento continuo y compromiso con sus
colaboradores, como su activo más valioso .”

Gloria Maria Vásquez Wolff

*Gerente General Fondo de Empleados de ISA
FEISA*



XM cuenta con cinco socios accionistas comprometidos con el cumplimiento de su objeto social y con el desarrollo y crecimiento de los negocios de la compañía.

Los accionistas aparecen relacionados con su participación en la siguiente tabla:

ACCIONISTA	NIT	PARTICIPACIÓN %
ISA- Interconexión Eléctrica S.A.	860.016.619-3	99.7303%
BVC - Bolsa de Valores de Colombia.	830-085-426-1	0.0674%
FEISA - Fondo de Empleados.	860.509.022-9	0.0674%
CIDET - Corporación Centro de Investigación y desarrollo Tecnológico del sector Electrónico	811.001.689-0	0.0674%
FEN - Financiera Energética Nacional.	860.035.559-6	0.0674%
	TOTAL	100%

Nuestro compromiso

En XM estamos comprometidos con el crecimiento con rentabilidad y la generación de valor a la Compañía.

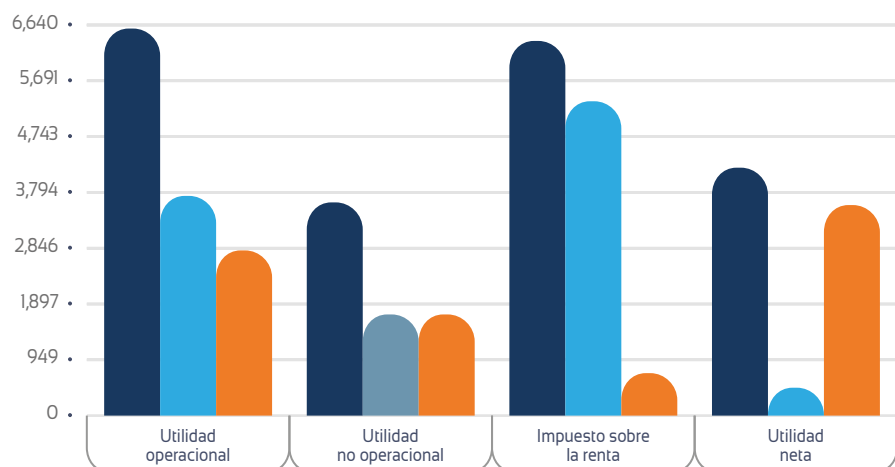
Prácticas

XM, en el desarrollo de su compromiso con los accionistas, busca permanentemente incrementar el valor económico de la empresa, lo cual logra a través de la gestión eficiente de su operación a través de la gestión permanente de los costos, la realización de todas sus actividades con criterios de calidad y a la diversificación de ingresos a través de la aplicación de la estrategia de crecimiento en sectores afines.

En 2012 XM pagó dividendos a sus accionistas por valor de \$382 millones, alcanzó una participación del 6,38% en la CRCC, del 49,949% en Derivex y del 85% en Sistemas Inteligentes en Red S.A.S. (SIER).

Estado de resultados

Estado resultados (Cifras en millones de pesos)



■ Dic 2014	6,638	3,455	6,026	4,058
■ Dic 2011	3,810	1,723	5,250	282
■ Variación3	2,828	1,722	776	3,776

La utilidad neta del período alcanzó \$4.058 millones, con un aumento de \$3.776 millones respecto a 2011. Este resultado se explica por:

Gestión sobre los procesos

La optimización de los procesos es una estrategia de permanente interés, ya que a través de esta se logra la implementación de un inductor de valor.

En este contexto se desarrollaron iniciativas encaminadas a crear cultura de costos en la organización y a realizar un uso eficiente de los recursos en todos los procesos que componen la cadena de valor de la compañía. Los principales beneficios del desarrollo de estas iniciativas se tradujeron en ahorros efectivos en las diferentes áreas de XM, contribuyendo así a la generación de un crecimiento en la utilidad.

Generación de valor

En concordancia con el objetivo básico financiero de generar valor para los accionistas, se definieron como métricas para su monitoreo los indicadores de EBITDA y EVA:

	2012	2011	Variación \$
EBITDA*	3,963	2,001	1,962
EVA*	2,227	563	(1,664)

* Corresponden a indicadores depurados.

EBITDA Total, que contiene la sumatoria del EBITDA Regulado y el No Regulado, se incrementó en un 98% en 2012 con respecto a 2011. Este incremento se debe principalmente al aumento en la eficiencia operacional, producto de los menores gastos en el negocio regulado por ahorro principalmente en los conceptos de tecnología y honorarios y a menores gastos en el negocio no regulado como consecuencia del cambio en la estrategia de la empresa, lo cual propició alcanzar ahorros operacionales.

EVA, indicador que mide la generación de valor en el corto plazo. Éste se incrementó en un 296% en 2012 con respecto al valor mostrado en 2011, principalmente por el crecimiento en la Utilidad Operacional Después de Impuestos (UODI). La explicación a este crecimiento radica en los factores mencionados anteriormente con respecto al EBITDA sumado a la gestión tributaria que permitió lograr un ahorro total en el impuesto de renta de 2012 por \$652 millones, gracias a lograr la deducción especial por inversiones y en ciencia y tecnología.

A lo anterior se agrega la gestión eficiente de los activos de operación, que se mantienen estables, facilitando el crecimiento en el EVA. De esta forma se alcanza la consolidación de XM como una empresa que agrega valor financiero.

Inversiones en otros sectores

En el año 2012 revelan los efectos de la incursión realizada en años anteriores en negocios de otros sectores como el mercado de derivados sobre energía a través de Derivex y el ingreso al sector de movilidad mediante Sistemas Inteligentes en Red S.A.S., la cual desarrolla las actividades relacionadas con la gestión, operación y administración de un Centro de Gestión de Movilidad para la Secretaría de Tránsito de Medellín.

Por otro lado, con la participación en la CRCC, se fortalece la estrategia para participar en el desarrollo de mercados de derivados de commodities sobre energía. Es así, como estos tres negocios consolidan la estrategia de diversificación en otros sectores afines con el objetivo de generar valor para los accionistas.

Adicionalmente, y por las particularidades de la compañía, es pertinente explicar la dinámica tanto del negocio regulado como del no regulado, para lo cual se presentan a continuación los resultados por cada uno de ellos:

NEGOCIO REGULADO – SERVICIOS CND, ASIC Y LAC

Ingresos

Según lo establecido en las Leyes 142 y 143 de 1994, corresponde a la Comisión de Regulación de Energía y Gas –CREG– aprobar los ingresos para los servicios del CND, ASIC y LAC, los cuales serán facturados por XM a las empresas del sector eléctrico.

Durante el año 2012 XM aplicó la metodología de remuneración establecida por la Resolución CREG 081 de 2007, la cual estará vigente por lo menos hasta mayo de 2013. La metodología actual de ingresos de XM establece que el Ingreso Máximo Regulado para cada mes corresponderá a la suma de los siguientes rubros mensuales: Gasto Operativo, Inversiones, Ajuste por cambios regulatorios o por desviaciones en la ejecución de inversiones, y margen de rentabilidad del patrimonio.

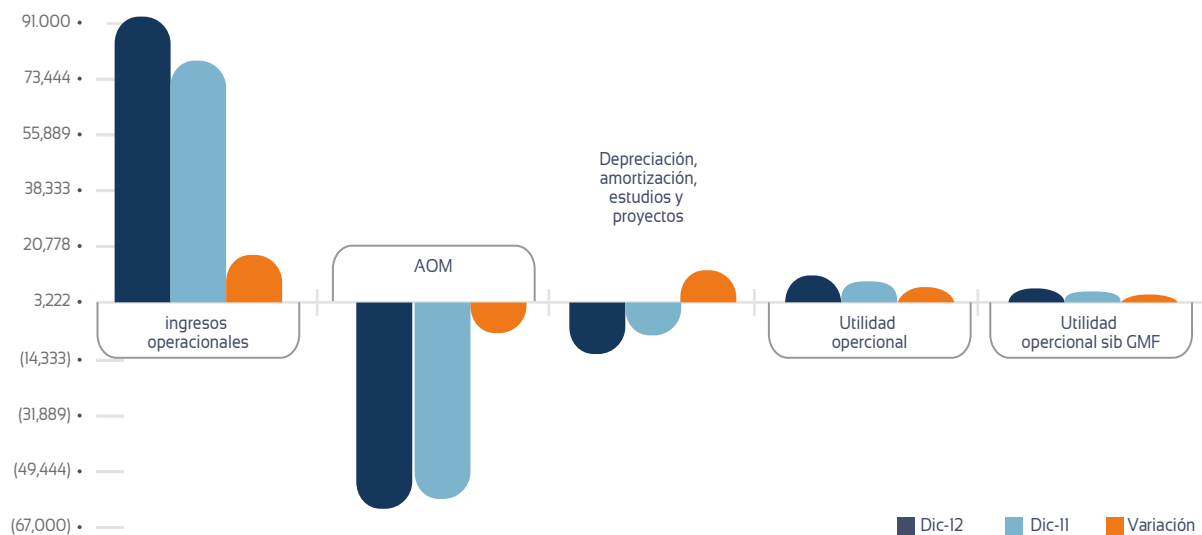
Adicionalmente, se establece que las desviaciones que se produzcan en los gastos en cada año no se trasladarán al siguiente año tarifario, permitiendo así que los ahorros en materia de costos y gastos se vean reflejados como un mejor resultado financiero de la empresa.

Los ingresos operacionales del negocio regulado se ajustan mensualmente por la inflación mensual y a su vez se ven disminuidos por un factor de productividad, determinado por la CREG; así mismo, se ven afectados por el gasto por Gravamen a los Movimientos Financieros del mercado, el cual cuenta con su respectivo ingreso para compensar su no deducibilidad del impuesto de renta de la empresa y por el valor asociado a depreciaciones, amortizaciones, estudios y proyectos.

El crecimiento de la utilidad operacional del negocio regulado se genera ya que, a pesar de que los ingresos operacionales disminuyen por el factor de productividad, se logran eficiencias en costos que superan tal disminución.

Negocio regulado (Cifras en millones de pesos)			
Regulado	2012	2011	Variación \$
Ingresos operacionales	90,911	76,776	14,136
AOM	(66,256)	(62,804)	(3,452)
Depreciación, amortizac., estudios y proyectos	(16,601)	(7,954)	8,646
Utilidad operacional	8,054	6,018	2,036
Utilidad operacional sin GMF	3,290	1,859	1,431

Resultado operacional negocio regulado

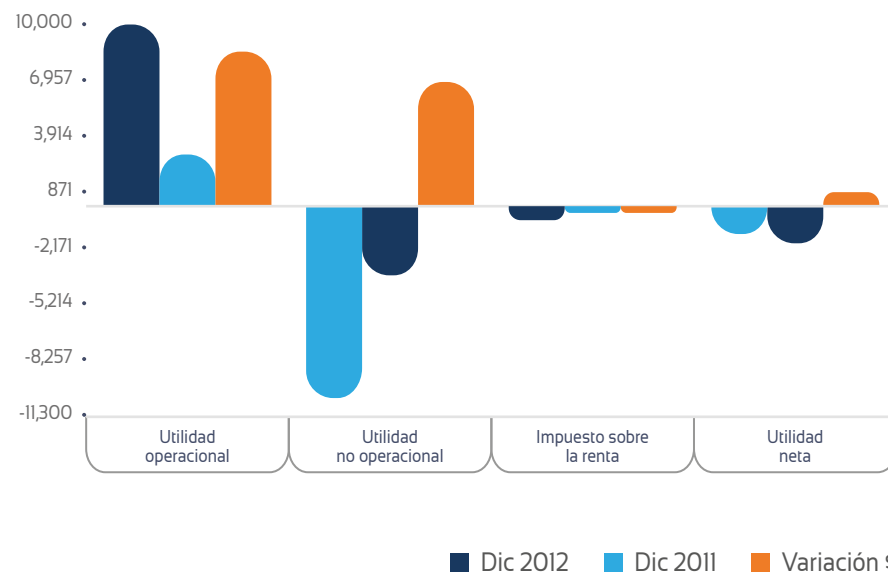


Negocio no regulado

En 2012, como resultado de la incursión reciente en las nuevas líneas de negocio, se observa que el resultado operacional del negocio no regulado presentó un incremento de cerca de \$800 millones respecto al año anterior, explicado por el efecto neto de las utilidades de SIER de \$1,340 millones y las menores pérdidas de Derivex de \$563 millones:

No Regulado	2012	2011	Variación \$
Ingresos operacionales	9,926	1,887	8,039
AOM	(11,211)	(4,002)	7,209
Depreciación, amortizac., estudios y proyectos	(130)	(94)	36
Utilidad operacional	(1,415)	(2,209)	793

Resultado operacional negocio no regulado



En el negocio no regulado se identifican tres grupos de negocios, así:

Consultoría y capacitación

BPO: que considera el resultado operacional por la venta del Centro de Control de Movilidad y el resultado no operacional derivado del método de participación patrimonial en la filial Sistemas Inteligentes en Red S.A.S.

Inversión en sociedades: CRCC y Derivex

Estos resultados se explican, a su vez, en las siguientes líneas de negocio:

Consultoría y capacitación

No Regulado Consultoría y Capacitaciones	2012	2011	Variación \$
Ingresos operacionales	1,026	1,269	(243)
AOM	(721)	(934)	213
Depreciación, amortizac., estudios y proyectos	(20)	(25)	5
Utilidad operacional	286	310	(24)

La disminución en esta línea de negocio obedece a la revisión de la estrategia de XM, definida en centrar los esfuerzos en buscar y desarrollar nuevas líneas de negocio alrededor de Gestión de Sistemas de Tiempo Real.

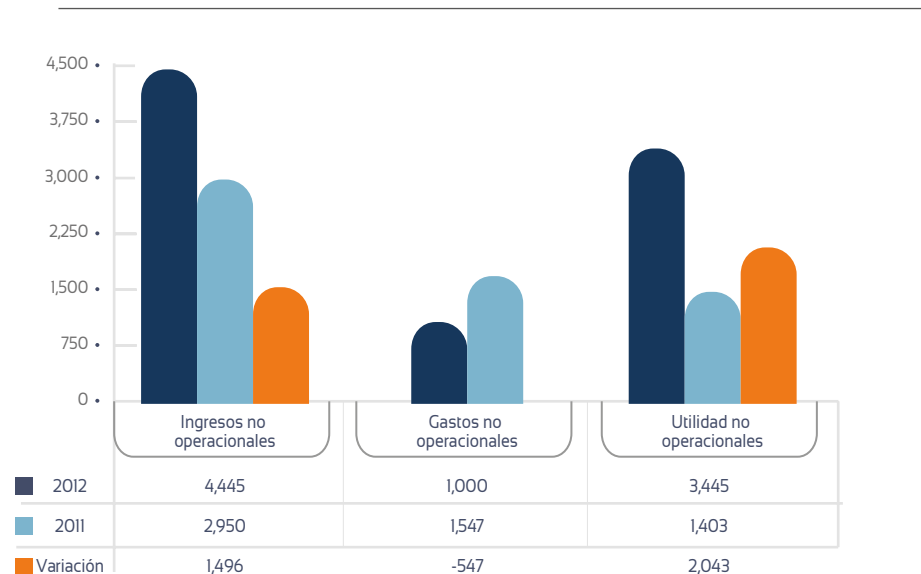
BPO Nuevos negocios

No Regulado BPO	2012	2011	Variación \$
Ingresos operacionales	8,900	618	8
AOM	(10,489)	(3,078)	(7,411)
Depreciación, amortizac., estudios y proyectos	(111)	(70)	(41)
Utilidad operacional	(1,699)	(2,530)	831

El resultado neto de esta línea de negocio, tal como se explicó previamente, se da como consecuencia de la venta del Centro de Control de Movilidad a SIER.

El mayor efecto de las inversiones en las sociedades Derivex y CRCC se ve reflejado en el resultado no operacional.

Resultado no operacional



En el resultado no operacional se alcanzó un aumento frente al 2011 de \$2.043 millones, equivalente al 146%, básicamente por las siguientes razones: la recuperación de parte de la provisión por incentivo por resultados y compensación variable del año 2011, recuperación de otros costos y gastos de ejercicios anteriores (entre ellos, impuesto de timbre), por mayores rendimientos financieros e intereses financieros, lo cual obedece a mayores excedentes de liquidez y adicionalmente por el buen comportamiento de las inversiones en sociedades, tal como se ilustra a continuación:

No Regulado Inversión Sociedades	2012	2011	Variación \$
Ingresos y Gastos	0	9	(9)
Método de Participación Sistemas Inteligentes	1,340	0	1,340
Método de Participación Derivex	(563)	(845)	282
Valoración CRCC	(34)	(194)	160
Provisión Impuesto de Renta	0	(10)1	0
Efecto Neto PyG	742	(1,040)	1.782

Como se observa, las inversiones en sociedades produjeron resultados superiores al periodo anterior; al respecto vale la pena resaltar los siguientes aspectos:

Sistemas Inteligentes en Red:

ha logrado utilidades desde el último trimestre del año 2011, época en la cual la empresa se constituyó como filial de XM. Se obtuvieron utilidades de \$153 millones en 2011 y de \$1.576 en 2012.

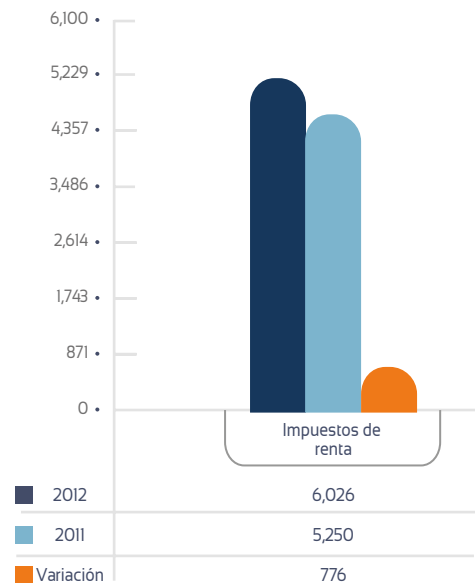
Derivex:

los resultados en 2012 tuvieron un mejor comportamiento con respecto al año anterior debido al crecimiento de transacciones de la energía negociada en el mercado y a la gestión eficiente de los gastos de la compañía. La pérdida neta en 2012 fue de \$1.339 millones, menor a la registrada en 2011 de \$1.701 millones.

Cámara de Riesgo Central de Contraparte:

Se alcanzaron utilidades desde el primer trimestre de 2012. La expectativa es que la rentabilidad del negocio crecerá significativamente en los próximos años ya que las transacciones en su mercado tienen una tendencia importante al alza. La utilidad neta de 2012 fue de \$152 millones mientras que en 2011 se había presentado una pérdida neta de \$2.053 millones.

Impuesto de renta



El impuesto de renta de XM obedece en gran medida a la no deducibilidad del 75% del gravamen GMF de las transacciones del mercado.

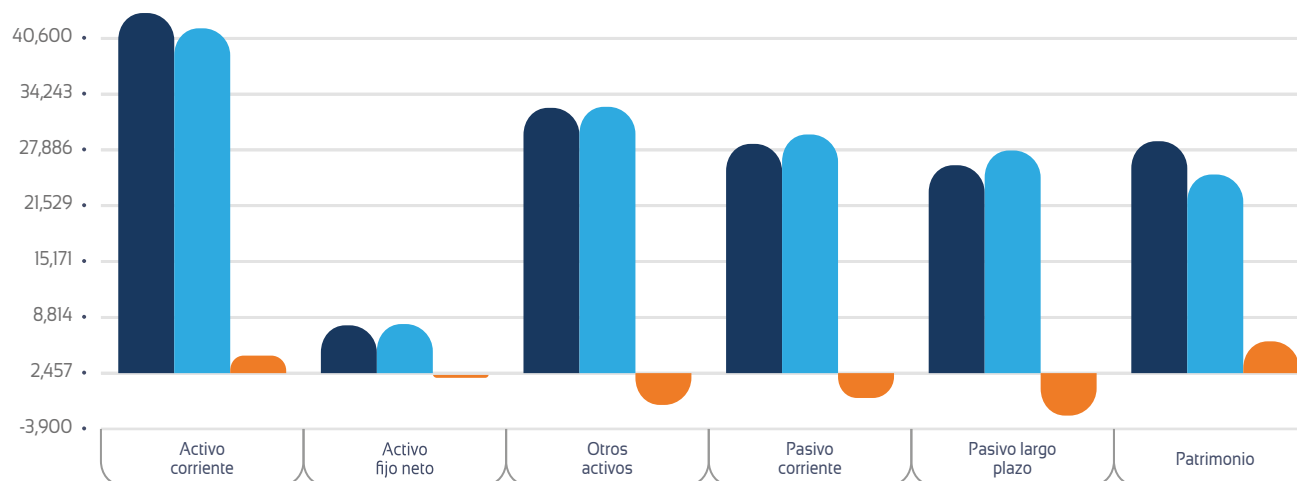
La variación respecto de 2011 de \$776 millones, se explica por el efecto del mayor valor pagado por el GMF del mercado frente al año anterior (\$386 millones),

a las mayores provisiones no deducibles (\$196 millones), por el mayor impuesto generado por las utilidades (\$860 millones) y por el menor impuesto generado por la utilización de la deducción por inversiones en proyectos de ciencia y tecnología (\$666 millones).

Este último aspecto es el resultado de las gestiones desarrolladas con Colciencias para lograr la calificación del proyecto ISAAC como de investigación y lograr así la aprobación para tomar las inversiones asociadas como una deducción especial del impuesto sobre la renta de 2012.

Balance general

Balance General



	Activo corriente	Activo fijo neto	Otros activos	Pasivo corriente	Pasivo largo plazo	Patrimonio
■ Dic 2012	40,501	4,509	30,132	25,547	22,648	26,947
■ Dic 2011	39,895	4,520	32,724	27,351	26,517	23,271
■ Variación	606	-11	-2,592	-1,804	-3,869	3,676

En el análisis del balance general de XM se debe aclarar que una porción importante, tanto en activos como en pasivos, correspondiente a cuentas de terceros correspondientes a la administración del mercado de energía.

Por tal razón, para el análisis de la gestión de los recursos de la compañía, se hace una depuración de estas cuentas.

Las variaciones del balance general obedecen básicamente a la disminución de otros activos por la amortización de algunos intangibles y por los menores proyectos de inversión en intangibles que se encuentran en curso. Adicionalmente, la disminución del pasivo corriente y el de largo plazo es producto de la disminución del ingreso diferido por gastos e inversiones.

El patrimonio se incrementa por el valor neto de las utilidades del período (\$4.058 millones) y el pago de dividendos realizados en 2012 (\$382 millones).

Del balance general depurado de cuentas de terceros se observa la coherencia con en el manejo y financiación de los recursos de corto y largo plazo, lo cual se evidencia en las equivalencias del pasivo corriente y del activo corriente y, por ende, de los rubros no corrientes o de largo plazo.

MIEMBROS DE JUNTA Y COMITÉ DE GERENCIA



MIEMBROS DE JUNTA Y COMITÉ DE GERENCIA

Composición Junta Directiva Abril 1 de 2012 - Marzo 31 de 2013

	Principales	Suplentes
1	Luis Fernando Alarcón Mantilla	Carlota María Nicholls Estrada
2	María Fernanda Suárez Londoño Director de Crédito Público y Tesoro Nacional del Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Diana Margarita Vivas Munar *
3	Ángela Cadena Monroy *	Jesús Alonso Botero García
4	Juan Pablo Córdoba Garcés	Jaime Millán Ángel
5	Carmenza Chahín Álvarez	Clemente Del Valle Borráez *

* Miembros de Junta Directiva que renunciaron a su cargo durante el período indicado

Composición Comité de Gerencia 2012

Principales	Suplentes
Pablo Hernán Corredor Avella	Gerente General hasta febrero 9 de 2012
Luis Alejandro Camargo Suan	Gerente General a partir de marzo 1 de 2012
María Nohemí Arboleda Arango	Gerente Centro Nacional de Despacho CND
Cecilia Maya Ochoa	Gerente Financiera y Administración Mercado
Ricardo Arango Álvarez	Gerente Nuevos Negocios
Sonia Margarita Abuchar Alemán	Secretaria General y Asuntos Regulatorios
Joaquín Fernando Yepes Mejía	Gerente Información y Tecnología
Sandra María Ríos González	Auditora Interna
Luz Helena Lopera Mayo	Directora Gestión Humana y Empresarial



Informe de Sostenibilidad 2012

Por primera vez, en XM laboramos e l informe de sostenibilidad y queremos compartir con nuestros grupos de interés el progreso que hemos obtenido en nuestro compromiso de crear valor económico, social y ambiental en todas nuestras actividades, así como los desafíos a los que nos enfrentamos durante este proceso y los retos que nos proponemos para el futuro...



CARTA DEL GERENTE

Por primera vez, en XM elaboramos el informe de sostenibilidad y queremos compartir con nuestros grupos de interés el progreso que hemos obtenido en nuestro compromiso de crear valor económico, social y ambiental en todas nuestras actividades, así como los desafíos a los que nos enfrentamos durante este proceso y los retos que nos proponemos para el futuro.

Podemos afirmar que el 2012 fue un año de grandes logros.

Como hechos visibles de nuestros compromisos, en el plano laboral, contamos con dos sucesos relevantes en 2012. En primer lugar, fuimos reconocidos por nuestros colaboradores con una calificación de un 81% (nivel “muy satisfactorio”) en el diagnóstico de clima laboral desarrollado bajo el modelo Hay Group.

Así mismo, y en línea con nuestro compromiso de respetar la libertad de asociación, apoyamos y negociamos el pacto colectivo de trabajadores, que agrupa a 220 empleados. Estamos seguros de que esta iniciativa aportará positiva y significativamente al bienestar, a la calidad de vida y a la mejora de las relaciones laborales con todos nuestros colaboradores.

En el plano social, redefinimos la caracterización del grupo de interés sociedad, donde declaramos y reafirmamos que nuestro compromiso está directamente relacionado con las acciones que realizamos en cumplimiento de la Ley Eléctrica procurando atender la demanda en forma confiable, segura y con calidad del servicio mediante la utilización de los recursos disponibles en forma económica y conveniente para el país. De esta manera destacamos los siguientes logros en beneficio de los colombianos:

Realizamos los análisis técnicos y económicos para la definición de nuevas obras de infraestructura para la expansión de la red eléctrica en Colombia, en especial las restricciones en el Sistema Interconectado Nacional; coordinamos el “Comité de Administración de Riesgo para la Cumbre de las Américas”, evento de gran importancia política para nuestra reputación global; recuperamos el Sistema ante eventos de desatención de la demanda por fallas técnicas o terrorismo, donde en 2012 las zonas de suroccidente y Caribe revistieron mayor atención. Asimismo, ejecutamos exitosamente las subastas de energía para los años 2016-2022 y la de reconfiguración de venta para 2012-2013. En el capítulo de sociedad, ampliamos estos logros, entre otros.

En cuanto a nuestro desempeño económico, obtuvimos resultados financieros muy positivos. La utilidad neta del período es de \$4.058 millones con un aumento de \$3.776 millones respecto al año anterior; el patrimonio se incrementa por el valor neto de las utilidades del período \$4.058 millones y el pago de dividendos realizados en el 2012 fue de \$382 millones.

En el tema ambiental, si bien somos una compañía que no tiene activos que afecten directamente a comunidades con impactos medioambientales, adelantamos un estudio para calcular la huella de carbono del sector eléctrico colombiano para determinar el estado de las emisiones del sector eléctrico frente a otros sectores y países.

En este año también tuvimos grandes avances frente a la alineación de nuestra estrategia de la sostenibilidad con los objetivos estratégicos y la gestión diaria de la compañía. En primer lugar, revisamos y actualizamos compromisos en términos de sostenibilidad y documentamos las prácticas desarrolladas con nuestros grupos de interés. En este informe podrán encontrar nuestro nuevo enfoque. Igualmente, durante 2013 realizaremos un diálogo en los encuentros con cada grupo para construir y direccionar el cumplimiento de nuestros compromisos.

Para asegurar la implementación de la estrategia de sostenibilidad y su despliegue en toda la organización, creamos el Comité de Sostenibilidad, cuyos integrantes son los miembros del Comité de Gerencia, integrando la gestión social a la toma de decisiones estratégicas y a la gestión diaria del negocio.

Así mismo, nos enorgullece mencionar los resultados de la encuesta de satisfacción a clientes, cuyo resultado fue de 84,3, el cual se ha venido manteniendo en los últimos 3 años. Muestra del cumplimiento de nuestro compromiso es el comportamiento de los indicadores CREG O81, que estuvo dentro de los límites establecidos, cumpliendo a cabalidad los diez indicadores durante todos los meses de 2012.

También fue un año de grandes aprendizajes,

Manejo con la creg sobre el reconocimiento de los gastos jurídicos y legales.

Demanda de Ecopetrol (si, no? Otros?)

Estos episodios nos dejaron aprender sobre la importancia de promover espacios directos de diálogo, resolución permanente de conflictos y de construcción colectiva con nuestros diferentes grupos de interés y así contribuir al gran reto de ir más allá de las relaciones comerciales tradicionales para construir colectivamente procesos de gestión a lo largo de toda industria.

Estamos conscientes de que nuestra tarea apenas inicia, sabemos que la integración de la sostenibilidad en nuestra gestión diaria y estratégica, es un proceso que debemos continuar fortaleciendo en 2013 y debemos acelerar y enfocar nuestros esfuerzos para consolidar nuestro modelo de sostenibilidad, garantizar el cumplimiento y monitoreo de los compromisos sociales y laborales adquiridos a lo largo de los hechos presentados, y capitalizar el aprendizaje que generen los diálogos que realizaremos durante 2013 para fortalecer nuestras relaciones con nuestros grupos de interés.

Finalmente, tenemos la responsabilidad de continuar el avance y cumplimiento de nuestro compromiso de ser éticos y transparentes, coherentes con nuestro Código de ética y Buen gobierno, contribuir al desarrollo sostenible, respetar y promover los derechos humanos y contar con el mejor talento humano para operar el Sistema y administrar el Mercado colombiano con excelencia.

Gracias por su interés en nuestro primer Informe de Sostenibilidad 2012. Esperamos que facilite la comprensión de nuestra empresa y nuestros avances y compromisos en cuanto a la creación de valor económico, social y ambiental en todas nuestras actuaciones, para contar con un accionar integral, sostenible y transparente para todos nuestros grupos de interés.



Luis Alejandro Camargo Suan

PROMESA DE VALOR



PROMESA DE VALOR



En esta línea de cambio y considerando las nuevas exigencias de la Sociedad sobre las empresas, a continuación XM presenta la nueva Promesa de Valor, la cual busca responder a las expectativas de la Sociedad, tales como las observadas en la encuesta de satisfacción de clientes y en los diferentes diálogos que XM ha tenido con los grupos de interés, resaltando dos aspectos clave en este compromiso: la búsqueda de la sostenibilidad para el sector eléctrico y la generación de confianza derivada de todas las actuaciones de la empresa.

El dinamismo de los mercados, las nuevas exigencias para la ética empresarial y la necesidad de ser consistentes entre lo que se dice y lo que se hace son elementos fundamentales para los compromisos que XM declara frente a sus grupos de interés.

Generación de Confianza

Un compromiso central de XM es construir plena confianza con los grupos de interés a través de:

- › La aplicación rigurosa y transparente de las normas que regulan los procesos, buscando la satisfacción de los clientes.
- › El cumplimiento de lo declarado en el Código de Ética y Código de Buen Gobierno, apalancados en los valores corporativos.
- › El aprendizaje y la capacitación permanente de los colaboradores, para lograr soluciones innovadoras y útiles para la cadena de valor, utilizando herramientas tecnológicas y de información seguras, adaptables y de fácil uso.
- › La construcción y fortalecimiento de relaciones cordiales y duraderas, favoreciendo la comunicación de doble vía.
- › La ejecución de los procesos hacia la búsqueda permanente de la calidad, seguridad, confiabilidad y economía, para los grupos de interés.

Contribución a la Sostenibilidad

XM se reconoce como una empresa comprometida con el crecimiento y desarrollo sostenible de los sectores que requieran gestión y seguimiento de sistemas de tiempo real, tales como energía, transporte y mercado financiero, a través de la ejecución de procesos dirigidos a:

- › La planificación, coordinación, supervisión y control.
- › La gestión de información con valor agregado para facilitar la toma de decisiones y el mejoramiento continuo.
- › La administración financiera, intercambios comerciales de mercados y el desarrollo de mercados de commodities energéticos y derivados financieros con estos subyacentes.

INFORME DE AUDITORÍA Y CONTROL INTERNO



INFORME DE AUDITORÍA Y CONTROL INTERNO

“No hay aprendizaje sin control; por lo tanto, las organizaciones que aprenden tienen adecuados sistemas de control que les permite cada vez tomar mejores decisiones y por lo tanto ser inteligentes”.

Mintzberg XM ha estructurado e implementado el Sistema de Control Interno, considerando los componentes del modelo del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission –COSO– y lo establecido en la Política de Control Interno, como un aspecto inherente a los procesos, inmerso en toda la organización y, por lo tanto, considerado como elemento estratégico para asegurar la consecución de sus objetivos.



Además del Control Interno estipulado desde el Marco de Actuación en la Política de Control, XM es una empresa altamente supervisada por diferentes entes externos, mediante una serie de auditorías externas que monitorean en forma permanente la gestión, el cumplimiento de leyes y regulaciones, la solidez financiera y, en términos generales, la actuación de la empresa frente a los diferentes públicos de interés. Las auditorías externas son un elemento vital para el desarrollo y consolidación del control interno en XM, porque aportan un punto de vista independiente y objetivo y generan informes para públicos externos.

Con base en la visión integral de los resultados de las auditorías tanto internas como externas, para el año 2012 se concluye la existencia de un sistema de control interno adecuado el cual, teniendo en cuenta sus beneficios y limitaciones, proporciona una seguridad razonable, para los diferentes grupos de interés (colaboradores, proveedores, accionistas, clientes, sociedad y Estado), de la eficiencia y efectividad en las operaciones, de la protección de activos, de la confiabilidad en los reportes financieros y del cumplimiento de leyes y regulaciones.

De este modo, el control considera aspectos de importancia para la sostenibilidad de las relaciones con los grupos de interés mencionados, proporcionando herramientas que equilibran y dan cuenta del cumplimiento de los compromisos y su respectiva rendición de cuentas.

Control externo

Contraloría General de la República



La Contraloría General de la República (CGR) es el máximo órgano de control fiscal del Estado. Como tal, tiene la misión de procurar el buen uso de los recursos y bienes públicos y contribuir a la modernización del Estado, mediante acciones de mejoramiento continuo en las distintas entidades públicas.

La última auditoría realizada fue ejecutada en el año 2011; en ella se practicó una auditoría integral para la vigencia fiscal 2010 y se feneció la cuenta de XM con base en una gestión y resultados favorables, y la expresión de una opinión sin salvedades sobre los estados contables.

Durante el año 2012 no se recibió visita de auditoría de esta entidad; sin embargo, se cumplieron los plazos y las acciones previstos en el plan de mejoramiento vigente.

En enero de 2013 la Contraloría inició una auditoría integral para la vigencia fiscal 2012, con el objetivo de fenecer la cuenta de XM con base en las revisiones sobre gestión, resultados, control interno y estados contables, entre otros.

Auditoría externa conjunta ASIC-TIES-CND-LAC



Auditoría regulada a los procesos del Administrador del Sistema de Intercambios Comerciales, las transacciones internacionales de electricidad (TIE), el Centro Nacional de Despacho y Liquidación y Facturación de cargos por uso de las redes del Sistema Interconectado Nacional.

El objetivo de esta auditoría externa es verificar el cumplimiento de la regulación aplicable a los procesos mencionados. El informe final es presentado directamente a la CREG y al Consejo Nacional de Operación y publicado en la página web de XM para conocimiento del público en general. Esta auditoría es de especial importancia para los grupos de interés clientes, sociedad y Estado, dado el rol de XM como operador del Sistema Interconectado Nacional y administrador del Mercado de Energía Mayorista colombiano.

En la Resolución CREG 155 de 2011 se reguló la realización de una auditoría externa a los procesos del CND cada dos años y, anualmente, a los procesos del LAC; adicionalmente, se modificaron algunas disposiciones relacionadas con la tradicional auditoría anual a los procesos del ASIC (regulada desde 1995) y a las TIE (regulada desde 2004). En este sentido, XM integró la realización de las anteriores auditorías, iniciando un único proceso de contratación de una firma según la lista de las empresas habilitadas por el Consejo Nacional de Operación y por el Comité Asesor de Comercialización.

De esta manera, en noviembre de 2012 se dio inicio a la auditoría conjunta con la firma Deloitte Asesores y Consultores Ltda., después de realizar un proceso de solicitud privada de ofertas.

Se espera tener disponibles los informes finales durante el primer semestre del año 2013.

Auditoría externa de gestión y resultados



Auditoría realizada para dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 53 de la Ley 142 de 1994, cuyo informe es remitido a la Superintendencia de Servicios Públicos. Su propósito es evaluar la gestión interna teniendo en cuenta el objeto social, los objetivos generales y la eficiencia de XM como organización, con el fin de emitir un informe sobre la situación global de la empresa.

En marzo de 2012 se publicó la opinión correspondiente al período 2011 emitida por la firma Gestión Futura S. A., en la cual concluye que XM realiza su gestión conforme los requisitos legales, técnicos, administrativos, financieros y contables del régimen de servicios públicos domiciliarios.

Actualmente se encuentra en desarrollo la auditoría del período 2012, realizada por la firma FAST & ABS, la cual tiene previsto emitir su informe final en marzo de 2013, acorde con los plazos estipulados por la Superintendencia de Servicios Públicos. A la fecha, no se han recibido observaciones significativas que puedan afectar la viabilidad de XM ni su Control Interno.

Sistema de Gestión de Calidad



Uno de los compromisos establecidos por XM con los clientes, declarado en la Promesa de Servicio, es el Aseguramiento de la calidad en la prestación de los servicios. Para darle cumplimiento ejecuta los procesos en un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la mejora continua con lo que garantiza que los clientes cuenten con una organización que responda a sus necesidades y que tenga los mecanismos implementados para responder a sus expectativas.

Es así como en noviembre de 2012 se atendió la auditoría de seguimiento en la cual el organismo auditor recomendó mantener el certificado de calidad para los servicios de operación de sistemas eléctricos interconectados y la administración de mercados energéticos, incluidos los servicios de información y capacitación, y para los servicios de facturación electrónica en los procesos de aceptación, conservación y exhibición de las facturas resultantes de las transacciones del mercado de energía.

Revisoría fiscal



La Revisoría Fiscal realiza el examen de la información financiera con el fin de expresar una opinión profesional independiente sobre los estados financieros y la evaluación y supervisión de los sistemas de control.

Actualmente esta auditoría es realizada por la firma Ernst & Young, quien en febrero de 2013, emitió una opinión limpia y sin salvedades sobre los estados financieros de XM para el período 2012.

Control interno

XM aplica una política de control interno mediante la cual declara sus criterios y marco de actuación, como parte de los mecanismos de dirección y control de la empresa. En esta política se definen clara y explícitamente la aplicación objetiva, sistemática y homologada del control interno en todos sus procesos, así como los respectivos roles y responsabilidades.

Cada colaborador es responsable de aplicar los criterios definidos para construir, mantener y ejercer controles efectivos y eficientes en los procesos y actividades a su cargo, aplicando criterios de autocontrol.

Para monitorear internamente el control interno se resalta la existencia de la Dirección de Auditoría Interna y del Comité de Auditoría.

Comité de Auditoría

El Comité de Auditoría es el máximo órgano de control de la Empresa, encargado de la vigilancia de la gestión y la efectividad del control interno, siguiendo las mejores prácticas internacionales de gobierno corporativo.

Está conformado por cuatro miembros, tres de los cuales son integrantes de la Junta Directiva; el cuarto es el Auditor Corporativo de la matriz, ISA. Los miembros actuales son Dra. Carmenza Chahín Álvarez., experta en el sector eléctrico; Dr. Juan Pablo Córdoba Garcés, Presidente de la Bolsa de Valores de Colombia; Dr. Jesús Botero García, Gerente de Comestibles DAN, y Jhon Jairo Vásquez, Auditor Corporativo de ISA. En cumplimiento de los estándares internacionales, se resalta que los miembros de la Junta que participan actualmente en el Comité son miembros independientes, expertos en temas financieros, técnicos y de riesgos.

El Comité se reunió 5 veces entre marzo de 2012 y febrero de 2013, aprobó el plan de auditoría interna y conoció los resultados tanto de las auditorías internas como de las externas y los avances de los respectivos planes de mejoramiento; vigiló que la administración implementara adecuados mecanismos de gestión integral de riesgos; realizó seguimiento al avance del proyecto de seguridad de la información; se informó de la gestión ética en la empresa; examinó los estados financieros y veló porque la preparación, presentación y revelación de la información financiera se ajustara a lo dispuesto en las normas aplicables y a la realidad de la empresa, principalmente.

Auditoría interna



Auditoría Interna tiene como misión apoyar al logro de los objetivos corporativos y empresariales, aplicando las mejores prácticas de auditoría alineadas con la gestión integral de riesgos, con un equipo humano altamente calificado y comprometido con la generación de valor para la Compañía.

Auditoría Interna focaliza su trabajo en tres grandes tópicos: Aseguramiento, Entes Externos y Consultoría.

Entes Externos:

El rol de Auditoría Interna es velar por el cumplimiento oportuno y con calidad de la rendición de cuentas que hace XM a los diferentes entes externos de control y vigilancia.

En este sentido, Auditoría Interna revisa la información que se reporta, hace seguimiento al cumplimiento de obligaciones exigidas, y ejecuta y coordina las auditorías exigidas en la normativa vigente.

Aseguramiento:

Dentro del plan de auditoría interna del año 2012 se evaluaron procesos críticos de la operación del sistema interconectado nacional y administración del mercado eléctrico, tales como: planeación eléctrica, pruebas al plan de continuidad, supervisión y control en tiempo real, entrenamiento de operadores, atención de requerimientos, quejas y reclamos de los clientes y administración financiera del mercado.

También se auditaron procesos de gestión tecnológica, contratación y pagos a proveedores, gestión integral de riesgos, nómina y ejecución de proyectos de inversión, principalmente.

En términos generales se generaron recomendaciones que permiten consolidar el sistema de control interno en los procesos examinados y mejorar la administración de los riesgos. No se encontraron hallazgos que pongan en peligro la sostenibilidad de la compañía.

Consultoría:

Durante el año 2012 se acompañó el proyecto de Seguridad de la Información, que tiene como objetivo implementar, operar, monitorear, revisar y mantener el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de la compañía. Actualmente, XM se está preparando para obtener la certificación en Seguridad de la Información bajo la Norma NTC-ISO/IEC 27001, para el proceso Programación del Despacho. En este sentido, Auditoría Interna ha tenido participación en el proyecto ejerciendo un rol de verificador, para determinar si los objetivos de control y controles de su Sistema de Gestión de Seguridad de la Información cumplen los requisitos de la norma, están implementados y se mantienen de manera efectiva. Adicionalmente, Auditoría Interna realiza un acompañamiento en el cierre de brechas, y da señales oportunas sobre controles no efectivos que requieren planes de acción para su mejoramiento.

Los informes de auditoría fueron dados a conocer a la Administración, al Comité de Auditoría y a la Junta Directiva de XM. Las recomendaciones han sido incorporadas en los planes de mejoramiento respectivos, cuyo indicador se ubicó en un 99% de cumplimiento.

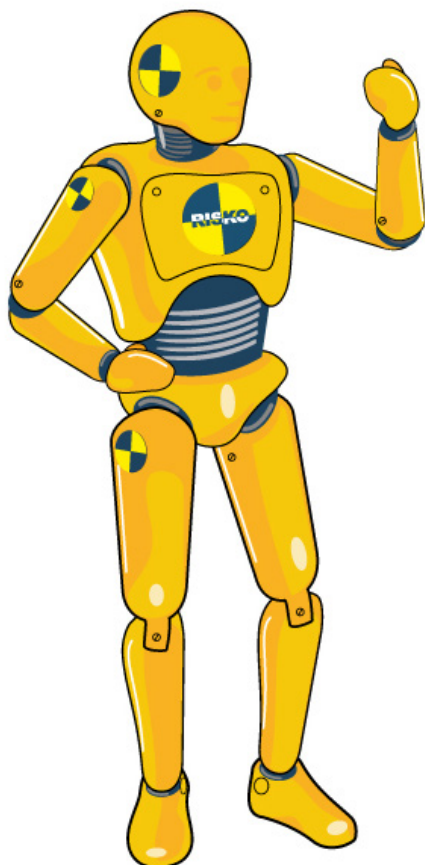
Evaluación Independiente del Control Interno

En el primer trimestre del año 2012 se llevó a cabo una evaluación del nivel de madurez del sistema de control interno (SCI) frente a los modelos COSO ERM (Enterprise Risk Management-Integrated Framework publicado por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) y COSO Control Interno (Internal Control-Integrated Framework publicado por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) con la firma Deloitte.

Para XM los resultados son altamente satisfactorios, pues se encontró un sistema de control interno con apreciables fortalezas en el establecimiento de objetivos, evaluación de riesgos, y manejo de la información y la comunicación.

Las principales oportunidades de mejora están enfocadas a formalizar el plan de responsabilidad social, implementar sistemas informáticos unificados para riesgos, calidad y auditoría, continuar divulgando el Código de Ética, realizar algunos ajustes en la documentación del sistema de gestión de calidad y certificar el área de auditoría interna. Estas recomendaciones fueron incorporadas en los planes de mejoramiento y al 31 de diciembre de 2012, se ha avanzado en el cierre de las brechas.

Gestión integral de riesgos



XM cuenta actualmente con un Sistema de Gestión Integral de Riesgos (GIR) que viene fortaleciéndose por medio del referenciamiento continuo y por la inclusión constante de mejores prácticas, velando por la consecución de los objetivos estratégicos de la empresa. Estos impactan en la Sociedad a través de la continuidad y seguridad en la Operación del Sistema y la Administración del Mercado de Energía y de otros sistemas en tiempo real.

La Gestión Integral de Riesgos en el año 2012 presenta elementos destacables, tales como la vinculación de Indicadores Clave de Riesgos (Key Risk Indicators–KRI-) a la metodología actual, la aplicación del análisis de riesgos en todos los procesos críticos según un análisis de negocio (Business Impact Analysis–BIA–) de la empresa y a la mayor aplicación de la metodología de gestión de riesgos en nuevas resoluciones, contratos, proyectos, negocios y eventos de alto impacto, como la Cumbre de las Américas realizada en Cartagena en 2012.

En materia de cultura, GIR se vinculó a eventos como el Seminario de Operadores, y a programas como el de Seguridad Operacional y Seguridad de la Información, donde el objetivo cumplido fue continuar con la sensibilización a los colaboradores de XM sobre

Código de Ética



En XM la ética se reconoce como el valor de valores y elemento central generador de confianza para todos los grupos de interés. Este valor se identifica como una característica intrínseca de sus administradores, directivos y colaboradores.

Desde su creación, XM ha sustentado su identidad en principios éticos basados en la adopción de conductas honestas, constructivas, idóneas y socialmente responsables, que promuevan la sostenibilidad del negocio y la contribución al desarrollo sostenible de los sistemas y mercados en los que opera.

Para XM la ética es el conjunto de principios que orientan las acciones. Gracias a ella, se puede ser coherente en la toma de decisiones y en el relacionamiento con los grupos de interés, en procura de los objetivos empresariales y del bien común.

Durante el año 2012, XM trabajó firmemente en la consolidación de una cultura organizacional en la cual los valores, como pilares que afirman su identidad corporativa, sirven de guía para lograr el éxito de la organización.

Específicamente se realizó un proceso de divulgación y sensibilización del Código de Ética y de sus herramientas con los diferentes grupos de interés, mediante talleres de entrenamiento, reflexiones en los grupos primarios y campañas de comunicación.

Grupo de Interés Colaboradores

Se fortaleció la interiorización del Código de Ética por parte de los colaboradores mediante:

- **Entrenamiento Directivos:** En abril se llevó a cabo un entrenamiento detallado de todos los directivos en el Código de Ética y sus herramientas, para habilitarlos como primer canal de comunicación, fortalecer la confianza con los equipos de trabajo y educar mediante el ejemplo.

Toma de medios internos: Campaña basada en los atributos éticos y en las orientaciones como herramientas para la gestión. Se creó el sitio en la intranet de la Empresa con todos los contenidos del Código, la conformación del Comité de Ética, un vídeo de sensibilización y una sección de preguntas frecuentes.

Talleres en Grupos Primarios: "Conociendo nuestro Código de Ética": El taller logró su interiorización por parte de los colaboradores; los directivos fueron los encargados del liderazgo del taller. En estos talleres se aplicaron casos de estudio y se compartió el análisis de los mismos.

Línea Ética: Se hicieron publicaciones periódicas en la Intranet con sugerencias de la Línea Ética y la presentación del tema en grupos primarios.

Inducción: Se incluyó el Código de Ética como parte de la inducción a los empleados que ingresan a la empresa. Para ellos se realiza la exposición de los contenidos y talleres de aplicación de conceptos.

En general, se entrenó al 98% de los colaboradores y de los estudiantes en práctica. Asimismo, se tuvo un cubrimiento del 94% de los colaboradores de la filial Sistemas Inteligentes en Red SAS.

La efectividad del trabajo realizado durante el año con el grupo de interés de colaboradores se ratifica con los resultados de la encuesta anual de clima organizacional, en la cual el 97% del personal manifiesta tener un claro conocimiento de los valores de XM.

Grupo de Interés Proveedores



En octubre se llevó a cabo el primer encuentro con proveedores de XM, con el objetivo de generar relaciones constructivas y de cooperación. El encuentro se inició con una conferencia de Ética en la comunidad empresarial y en el sistema social; luego se hizo la presentación del Código de Ética y se finalizó con las lecciones aprendidas en los procesos de contratación.

En total, asistieron 53 personas, de las cuales el 81% opinó que la presentación fue excelente, y el 84% opinó que el contenido del evento fue apropiado.

Adicionalmente, se hizo una campaña basada en los atributos éticos y en las orientaciones como herramientas para aplicar en las relaciones comerciales con XM

Grupo de Interés Clientes, Sociedad y Estado



En la página web de XM se incluyó información del Código de Ética y se publicaron dentro del Boletín XM artículos relacionados con el tema.

En el marco del Congreso de Servicios Públicos de Andesco en junio de 2012 y en el Congreso del Mercado de Energía Mayorista en octubre del mismo año se entregaron a los participantes elementos que promocionan mensajes del Código de Ética y la línea ética.



Comité de Ética

El Comité de Ética está compuesto por 5 miembros con voz y voto: Luis Alejandro Camargo Suan, Gerente General, Luz Helena Lopera, Directora de Gestión Humana y Empresarial, Sandra María Ríos González, Auditora Interna, Jaime Alejandro Zapata, Director Aseguramiento de la Operación y María del Pilar Ruiz, Analista Contable y Tributaria. Adicionalmente, asiste como invitada permanente Sonia Margarita Abuchar, Secretaria General

El Comité se reunió 6 veces durante el año 2012, dando cumplimiento a la periodicidad establecida, y aprobó e hizo seguimiento al plan de gestión ética promoviendo el conocimiento del Código de Ética y su vivencia en la empresa, sirvió de órgano de consulta respecto de inquietudes recibidas e informó al Comité de Auditoría de su gestión.

Línea Ética



XM ha puesto a disposición de los grupos de interés una Línea Ética como medio de contacto para que éstos tengan la posibilidad de realizar consultas, reportes y denuncias sobre violaciones reales o potenciales al Código de Ética. La línea está disponible en los siguientes canales:

Página web de XM

Línea Telefónica: 018000520050

Correo electrónico: lineaetica@xm.com.co

Código Buen Gobierno

En cumplimiento de lo establecido en los Estatutos Sociales y en el Código de Buen Gobierno, XM se complace en informar que para el año 2012 dio cumplimiento a los compromisos establecidos en el mismo, a través de las actividades ejecutadas como Operador del Sistema y Administrador del Mercado de Energía Mayorista en Colombia, acorde con su marco de actuación.

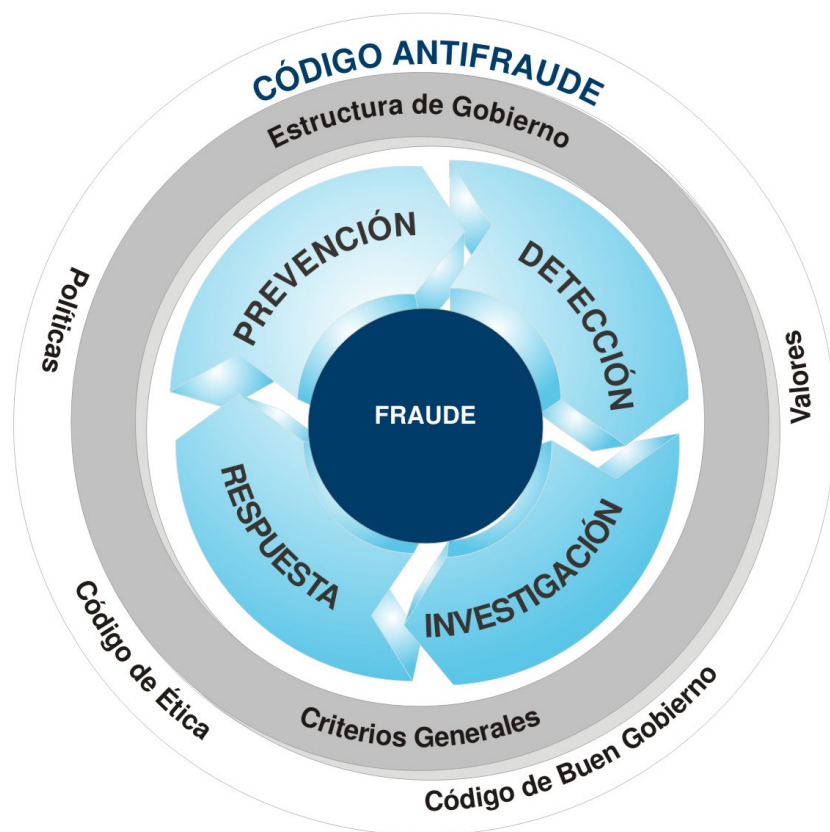
Durante el año 2012 no se hicieron modificaciones al Código de Buen Gobierno, y se efectuó seguimiento permanente al cumplimiento de los compromisos a cargo de XM. Asimismo, XM trabajó en forma permanente en la implementación de mejores prácticas corporativas que permitan fortalecer las relaciones con sus grupos de interés, especialmente con los agentes del mercado de energía eléctrica.

El cumplimiento de los compromisos se efectuó a través del suministro de información en la página web, el reporte a los organismos de control y vigilancia, los informes presentados a la Junta Directiva, los informes a la Asamblea de Accionistas,

el relacionamiento con los diferentes grupos de interés, el autocontrol en cada uno de los procesos, el seguimiento al cuadro de gestión integral, las auditorías internas y externas y la atención de los requerimientos de los accionistas, de los agentes registrados ante el mercado de energía, de diversas autoridades administrativas y judiciales y del público en general.

Durante el año 2012 no se recibió ningún reporte de incumplimiento del Código a través de las líneas telefónicas y los buzones de correo disponibles para los accionistas y el público en general.

Código Antifraude



El Código Antifraude de XM es un marco de referencia que busca formalizar su voluntad estratégica respecto al fraude, declarando una cultura de no tolerancia y estableciendo lineamientos corporativos y responsabilidades para su prevención, detección, investigación y respuesta oportuna.

La gestión de XM debe ser ejecutada en el marco de los más altos estándares de transparencia y buenas prácticas empresariales, dentro de las cuales se incorpora una cultura de prevención y administración del fraude.

Consecuente con ello, en el Código Antifraude se establecen criterios generales que definen la voluntad de actuación frente a la prevención, detección, investigación y respuesta de posibles hechos fraudulentos.

Durante el año 2012, Auditoría Interna realizó una evaluación del riesgo de fraude en XM, tanto para la entidad como en los procesos sensibles, encontrando, en términos generales, una fortaleza razonable.

Esta evaluación permitió, además, identificar posibles escenarios de riesgos de fraude en los procesos analizados y proponer acciones concretas para que la organización fortalezca la administración del riesgo.

RESPONSABILIDAD CORPORATIVA Y SOSTENIBILIDAD



RESPONSABILIDAD CORPORATIVA Y SOSTENIBILIDAD

XM coordina la operación del sistema eléctrico colombiano y administra el mercado de energía mayorista con altos estándares de calidad, seguridad, confiabilidad y economía, propendiendo por su mejoramiento continuo.

Así entiende y aplica la Responsabilidad Corporativa y la Sostenibilidad, reconociendo las necesidades de sus grupos de interés y buscando construir relaciones de largo plazo.

Compromisos con los Grupos de Interés:

Sociedad:	Respetar los derechos humanos; prestar servicios con calidad y eficiencia; suministrar oportunamente información de interés público y contribuir al desarrollo sostenible y al bienestar social.
Colaboradores:	Contribuir a su desarrollo integral y valorar sus aportes a la Organización.
Clientes:	Tener una relación sostenible y mantener la calidad de los servicios a costos competitivos, manteniendo una comunicación confiable.
Estado:	Respetar y promover el Estado de Derecho.
Proveedores:	Construir relaciones de confianza a través de la transparencia y la equidad, así como de reglas claras en los procesos de compra de bienes y servicios.
Accionistas:	Alcanzar el crecimiento con rentabilidad y la generación de valor.

Nuestros grupos de interés enfocándonos hacia la Sostenibilidad



EL BALANCE DE INVERSIONES EN EL SECTOR FINANCIERO Y TRÁNSITO Y TRANSPORTE



EL BALANCE DE INVERSIONES EN EL SECTOR FINANCIERO Y TRÁNSITO Y TRANSPORTE

Sector financiero



MERCADO DE DERIVADOS DE COMMODITIES ENERGÉTICOS

XM ha identificado como una oportunidad para la creación de valor e incremento de la eficiencia del mercado eléctrico promover iniciativas que permitan su convergencia con el sector financiero. Este último provee mecanismos de gestión del riesgo financiero dotando de instrumentos que permitan seguridad y transparencia a las transacciones del mercado eléctrico.

Entre estos mecanismos se cuentan las garantías bancarias que respaldan el cumplimiento de las compras en Bolsa, los instrumentos de cobertura que se negocian en Derivex y la Cámara de Riesgo que compensa, liquida y se interpone como contraparte en las negociaciones de tales instrumentos.

Derivex, el primer Mercado de Derivados de Energía de América Latina, fue constituido el 2 de junio de 2010 y lanzado en octubre de 2010, como un sistema de negociación y registro de operaciones sobre instrumentos financieros derivados que cuenten con la calidad de valor y cuyos activos subyacentes sean energía eléctrica, gas combustible y otros commodities energéticos.

Este sistema de instrumentos financieros derivados representa un complemento a la contratación bilateral, operaciones que se han realizado tradicionalmente en el mercado eléctrico mayorista por más de 17 años, para la cobertura de riesgos que provienen de la variación de los precios de la energía eléctrica en la Bolsa.

No obstante, los nuevos instrumentos ofrecen las ventajas de contar con condiciones de contratación estandarizadas que incentiven una mayor liquidez en el mercado, y en las que todas las operaciones son respaldadas por una Cámara de Riesgo Central que asume el riesgo de contraparte o de incumplimiento en cuanto a las obligaciones de los agentes en de estos contratos.

Dentro de los beneficios que obtienen los mercados eléctrico y financiero al disponer de un mercado organizado de derivados financieros sobre commodities energéticos en Colombia se destacan: mayores oportunidades de diversificación, incremento en la transparencia, formación eficiente de precios y administración más eficiente de los riesgos financieros.

Las mayores oportunidades de diversificación corresponden a la oferta de nuevos instrumentos financieros para la inversión sobre un activo clave para la economía colombiana como lo es la energía eléctrica. La mayor transparencia en precios puede lograrse con plataformas de negociación en tiempo real en las cuales los inversionistas y coberturistas tengan acceso directo a la información, así como un mayor conocimiento del mercado de electricidad por parte del sector financiero y de los usuarios finales.

La formación eficiente de precios se genera por las ofertas de compra y venta que están libres de condicionamientos, en términos de riesgo de contraparte, ya que se cuenta con el respaldo de una Cámara de Riesgo. Por último, el avance en la administración del riesgo financiero para que los agentes logren minimizar riesgos al introducir nuevos instrumentos de cobertura en sus portafolios, además de que los usuarios puedan estabilizar los costos de la energía eléctrica al realizar un uso apropiado de estos instrumentos.

Actualmente en Derivex participan 11 miembros financieros que se desempeñan como intermediarios para la realización de las negociaciones de sus clientes, los cuales generalmente son generadores, comercializadores de energía y empresas usuarias del sector real. Hasta noviembre de 2012, en Derivex se han transado 736 contratos futuros mensuales tipo ELM y 4.606 contratos tipo ELS, lo que corresponde a un total negociado en energía de 311 GWh.

Los retos para Derivex en los próximos años se centran en la generación de valor tanto al sector eléctrico como al sector financiero.

Éstos corresponden a la oferta de nuevos productos derivados sobre energía eléctrica y otros commodities energéticos que continuamente satisfagan las necesidades de cobertura de los diferentes agentes; a propiciar un mayor conocimiento del sector eléctrico por parte de agentes financieros, que lleve al crecimiento de la inversión sobre estos instrumentos; a aumento de la liquidez del mercado de derivados que permita la formación de precios más eficientes, entre otros.

Las transacciones que se realizan en Derivex se compensan y liquidan en la Cámara de Riesgo Central de Contraparte –CRCC–, la cual, además, se interpone como contraparte en las operaciones, garantizando, mediante un robusto esquema de garantías y anillos de seguridad, el cumplimiento de todas las operaciones. Un sistema de garantías –valoración ajustada al mercado, instituciones solventes que sirven de respaldo y un importante capital aportado por los socios– se constituye en garantía de solvencia para el mercado. Finalmente, ello redundará en formación de precios eficientes para quienes pueden verse afectados ante variaciones del precio de la electricidad.

ITamaño ELM: 360.000 kWh-mes

ITamaño ELS: 10.000 kWh-mes

En sus cuatro años de operación, los resultados de la CRCC han sido muy positivos.

El número de miembros vinculados es de 40 y la negociación alcanzó en 2012 un promedio de contratos diarios equivalentes de 6.825.

La Cámara actualmente ofrece instrumentos para cobertura de las variaciones del precio de la electricidad, de la tasa de cambio, de tasas de interés, del precio de índices accionarios y de algunas de las acciones que se transan en Colombia.

Convencidos de la creación de valor que cumple esta entidad, en particular el alto potencial para los mercados energéticos, XM participa en la composición accionaria de la Cámara en 6.38%.

Tránsito y transporte



El Centro de Control de Tránsito de Medellín, operado por Sistemas Inteligentes en Red S.A.S, filial de XM, es el eje central del Sistema Inteligente para la Movilidad de Medellín (SIMM).

La empresa coordina diversas operaciones de movilidad urbana a través del Centro de Control de Tránsito mediante herramientas especializadas en tránsito, supervisión e información; asimismo, integra tecnología avanzada con los sistemas existentes en el

Municipio de Medellín, como son la red semafórica, el sistema de alarmas tempranas SIATA y el sistema de gestión de emergencia de la ciudad, entre otros.

Para desarrollar sus funciones, los colaboradores se han capacitado y entrenado en diferentes disciplinas complementarias para desarrollar competencias a nivel técnico y humano que permiten a la empresa cumplir con un modelo de gestión.

En el informe anual 2012 se entregan en detalle las estadísticas de los indicadores que más han impactado la seguridad, la movilidad y la calidad de vida de los habitantes de la ciudad desde el punto de vista de la gestión de movilidad urbana.

Las cifras que se presentan, en relación con la atención de urgencias de movilidad, utilizan como referente internacional el sistema de atención de urgencias de Francia –SAMU- que ha estimado que cada minuto ganado en el tiempo de respuesta disminuye en 1% el número de víctimas mortales en la vía.

De igual forma, estima que el tiempo de una congestión es en promedio una función cuadrática del tiempo que dura el incidente que la causa. Los datos más relevantes son:

- › El tiempo promedio de respuesta general (es el tiempo en llegar un agente de tránsito al incidente de tránsito en la vía una vez reportado) registrado durante 2012 presenta una disminución de 3:23min (16,4%) con respecto a 2010 y de 1:31min (8,1%) con respecto a 2011.

La eficiencia resultante es equivalente a contar con 1.5 turnos de agentes de tránsito más al día en relación con 2010. Basado en el referente internacional, el ahorro en horas de los usuarios involucrados en incidentes de tránsito durante 2012 es de 2.605 horas respecto a 2010 y de 1.152 horas respecto a 2011. Por lo tanto, se estiman en unas 6,6 millones de horas de congestión evitadas en 2012, en comparación con 2010, como resultado de las mejoras en los tiempos de respuesta por la gestión de movilidad soportada por el Centro de Control de Tránsito.

- › DESTACAR OTROS INDICADORES: ACCIDENTALIDAD GLOBAL RELATIVA, ACCIDENTALIDAD EN ZONAS DE CÁMARAS DE VELOCIDAD, ASPECTOS CUALITATIVOS DE EDUCACIÓN CIUDADANA, ETC...

- › En la tasa de accidentalidad de la ciudad (incidentes por cada 10 mil vehículos), en 2012 se obtuvo una reducción del 3,8% con respecto al año 2010 y la tasa de accidentalidad alrededor de los puntos de control, es decir, en el área de influencia de las cámaras de fotodetección en 2012 representa una reducción del 18,6% con respecto al 2010, reducción que se aproxima al efecto esperado tras la implementación de este tipo de tecnologías. De acuerdo a la literatura especializada: "Estudios a nivel mundial demuestran reducción en los accidentes de tránsito en la zona de influencia de las cámaras, que oscila entre un 20% y un 25%" (Thomas et al, 2008)
- › Como parte integral del proceso se consolida el uso de las comunicaciones con la comunidad a través de dos mecanismos, el primero, los paneles de mensajería variable en los cuales se publicaron más de 1300 incidentes y, en caso de ser factible, recomendación del uso de vías alternas.
- › En segundo lugar, ya utilización n de las redes sociales, espacio en el cual se trabajó en forma integrada con la Secretaría de Movilidad y UNE, alcanzando 42.863 seguidores al final del año. El objetivo de estos mecanismos es generar información confiable en tiempo real que permita orientar a los conductores en el uso más efectivo y seguro de la red vial para mejorar sus desplazamientos.

Los indicadores mencionados anteriormente, son el resultado de un trabajo coordinado con la Secretaria de Movilidad y sus agentes de tránsito en búsqueda del uso efectivo de la tecnología, en cumplimiento de los compromisos adquiridos por la empresa con el Municipio de Medellín y con sus ciudadanos.

Con respecto a las metas financieras previstas para 2012, el valor de los ingresos operacionales fue de \$5.653 millones, en tanto que los costos y gastos operacionales estuvieron en el 59% de los ingresos operacionales. Estos valores se reflejan en una utilidad operativa de \$2.304 millones, con un indicador EBITDA de \$2.527 millones.

Durante los próximos años Sistemas Inteligentes en Red continuará con su propósito central de contribuir con el mejoramiento de la movilidad de Medellín, a la vez que busca incrementar los servicios y crecer con rentabilidad.

El reto se constituye en consolidar los procesos internos, mantener los estándares de calidad a nivel internacional y aportar el conocimiento y constante aprendizaje a los grupos de interés y a la comunidad urbana con la que la empresa interactúa permanentemente

RETOS Y PERSPECTIVAS FUTURAS DE XM



RETOS Y PERSPECTIVAS FUTURAS DE XM

XM, alrededor de la competencia de Gestión Inteligente de Sistemas de Tiempo Real, ha planteado una estrategia de creación de valor con rentabilidad a través del crecimiento en los sectores eléctrico, energético, de transporte y movilidad.

Para ello, XM realizó en septiembre de 2012 un ajuste de organización, asignando a la Gerencia de Nuevos Negocios la responsabilidad de liderar la innovación corporativa, la inteligencia de mercado y la búsqueda y negociación de las nuevas oportunidades.

En tal sentido, el sector eléctrico se viene explorando oportunidades relacionadas con la aplicación del concepto de Redes Inteligentes aplicado en sistemas de monitoreo y diagnóstico de infraestructura, soluciones de continuidad de negocio, eficiencia energética, y nuevos esquemas y plataformas orientados a dinamizar mercados.

En el sector energético se están considerando posibilidades en gestión, administración y monitoreo y a viabilizar mediante mercados o procesos de información y soporte de operaciones.

En el sector transporte se han venido evaluando oportunidades basadas en modelos de gestión de información y monitoreo de tráfico y movilidad urbana y nacional, gestión de flota y de recaudo, control de tráfico y gestión de accidentalidad, entre otros.

INFORME ESPECIAL Y PROPIEDAD INTELECTUAL



INFORME ESPECIAL Y PROPIEDAD INTELECTUAL

En cumplimiento de lo estipulado en el Artículo 29 de la Ley 222 de 1995, XM informa a los accionistas que en su calidad de entidad que hace parte del Grupo Empresarial ISA:

1. Celebró operaciones de manera directa con la empresa matriz en condiciones de mercado, en interés de las partes y ajustadas a las disposiciones legales vigentes, así:

› Convenio Interempresarial ISA - XM:

Se tiene suscrito un Convenio Interempresarial, mediante el cual ISA le presta servicios a XM, en las áreas administrativa, financiera y jurídica, para respaldo informático, respaldo de gestión humana, respaldo de desarrollo organizacional, respaldo logístico, respaldo financiero, respaldo jurídico, de gestión abastecimiento y de respaldo de almacenes.

› Contrato de arrendamiento de espacios físicos:

Entre Interconexión Eléctrica S. A. ESP, ISA, y XM, Compañía de Expertos en Mercados S. A. ESP, se tiene suscrito un contrato de arrendamiento de espacios físicos.

- › Contrato de Prestación de servicios de soporte y mantenimiento de los equipos de medición de frecuencia y de Unidades Terminales Remotas –RTU- para la transmisión de estos datos al centro de control de XM, mediante el cual ISA le presta servicios a XM.
- › Contrato de soporte y mantenimiento del sistema de supervisión y control –SCADA-, mediante el cual XM realiza el soporte y mantenimiento a ISA de los sistemas y equipos correspondientes.

Contratación de bienes y servicios entre XM otras empresas del Grupo ISA:

Entre Internexa, filial del Grupo ISA y XM se encuentran suscritos en forma directa dos contratos; su negociación se realiza en condiciones de mercado, en interés de las partes y ajustadas a las disposiciones legales vigentes.

Los contratos suscritos son:

- › Contrato de suministro de servicios de Telecomunicaciones para XM Convenio Interadministrativo para la prestación de servicios por parte de INTERNEXA del sistema telefónico corporativo y la Administración, Operación y Mantenimiento –AOM– del sistema de comunicaciones operativas del Centro Nacional de Despacho –CND– de XM.

Entre Interconexión Eléctrica ISA Panamá -ICP–, filial del Grupo y XM se suscribió un contrato mediante el cual XM se encarga de:

- › Administración para ICP del proyecto de Subasta de Derechos Financieros de Acceso para la interconexión eléctrica Colombia-Panamá.

Entre Transelca, filial del Grupo y XM se suscribió un contrato mediante el cual Transelca se encarga de:

- › Prestar a XM los servicios para el soporte y asistencia a su personal en soporte del sistema informático BÚHO.

2. No se realizaron operaciones de importancia entre XM y otras entidades por influencia o por interés de la matriz ISA.

CERTIFICACIÓN NORMAS DE PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE AUTOR

El Representante Legal y el Gerente de Información y Tecnología de XM, para efectos de dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 1 de la Ley 603 de 2000 han certificado:

- › a. Que la sociedad cumple con las normas de propiedad intelectual y derechos de autor y que utiliza software legal pagando los derechos correspondientes, bien sea por adquisiciones, licencias de uso o cesiones.
- › b. Que la Gerencia de Información y Tecnología de la sociedad tiene inventario del software que utiliza, y lleva control de instalación dependiendo del tipo de licenciamiento adquirido.
- › c. Que de acuerdo con las políticas de la sociedad, los empleados están en obligación de observar las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor.
- › d. Que se ajusta a las disposiciones legales vigentes para celebrar operaciones con los socios de la sociedad.

DICTAMEN DEL REVISOR FISCAL



DICTAMEN DEL REVISOR FISCAL



Informe del Revisor Fiscal

A los accionistas de

XM Compañía de Expertos en Mercados S.A E.S.P.

He auditado los estados financieros adjuntos de XM Compañía de Expertos en Mercados S.A. E.S.P., que comprenden los balances generales al 31 de diciembre de 2012 y 2011 y los correspondientes estados de actividad financiera, económica, social y ambiental, de cambios en el patrimonio, de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas y el resumen de las políticas contables significativas y otras notas explicativas.

La Administración es responsable por la preparación y correcta presentación de los estados financieros de acuerdo con los principios de contabilidad pública generalmente aceptados en Colombia, prescritos por la Contaduría General de la Nación y las disposiciones contables emitidas por Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios; de diseñar, implementar y mantener el control interno relevante para la preparación y correcta presentación de estados financieros libres de errores materiales, bien sea por fraude o error; de seleccionar y aplicar las políticas contables apropiadas; y, de establecer estimaciones contables razonables en las circunstancias.

Mi responsabilidad es la de expresar una opinión sobre los mencionados estados financieros fundamentada en mis auditorías. Obtuve las informaciones necesarias para cumplir con mis funciones y efectué mis exámenes de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas en Colombia. Las citadas normas requieren que una auditoría se planifique y lleve a cabo para obtener seguridad razonable en cuanto a si los estados financieros están libres de errores materiales.

Una auditoría incluye desarrollar procedimientos para obtener la evidencia que respalda las cifras y las revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación del riesgo de errores materiales en los estados financieros.

En el proceso de evaluar estos riesgos, el auditor considera los controles internos relevantes para la preparación y presentación de los estados financieros, con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias. Así mismo, incluye una evaluación de los principios de contabilidad adoptados y de las estimaciones de importancia efectuadas por la Administración, así como de la presentación en su conjunto de los estados financieros. Considero que mis auditorías proporcionan una base razonable para emitir mi opinión.

En mi opinión, los estados financieros adjuntos presentan razonablemente, en todos sus aspectos de importancia, la situación financiera de XM Compañía de Expertos en Mercados S.A. E.S.P al 31 de diciembre de 2012 y 2011, los resultados de sus operaciones, los cambios en su situación financiera y los flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas, de conformidad con los principios de contabilidad pública generalmente aceptados en Colombia, prescritos por la Contaduría General de la Nación y las disposiciones contables emitidas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, aplicados uniformemente.

Además, fundamentado en el alcance de mis auditorías, no estoy enterado de situaciones indicativas de inobservancia en el cumplimiento de las siguientes obligaciones de la Compañía:

- 1) Llevar los libros de actas, registro de accionistas y de contabilidad, según las normas legales y la técnica contable;
- 2) Desarrollar las operaciones conforme a los estatutos y decisiones de la Asamblea de Accionistas y de la Junta Directiva, y a las normas relativas a la seguridad social integral;
- 3) Conservar la correspondencia y los comprobantes de las cuentas;
- 4) Adoptar medidas de control interno y de conservación y custodia de los bienes de la Compañía o de terceros en su poder.

Adicionalmente, existe concordancia entre los estados financieros que se acompañan y la información contable incluida en el informe de gestión preparado por la administración de la Compañía.

Juan Pablo Londoño M.

Revisor Fiscal

Tarjeta Profesional 112236-T

Designado por Ernst & Young Audit Ltda. TR-530

Medellín, Colombia

15 de febrero de 2013

ESTADOS FINANCIEROS Y NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS



ESTADOS FINANCIEROS Y NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

Balance Grupo

XM COMPAÑÍA DE EXPERTOS EN MERCADOS S.A. E.S.P. BALANCES GENERALES 31 de diciembre de 2012 y 2011 (Valores expresados en millones de pesos colombianos) (Presentación por grupos)			
Activo	Notas2	0122	011
Activo Corriente			
Efectivo	(7)	2,824	6,933
Inversiones	(8)	11,745	3,250
Efectivo e Inversiones a favor de agentes	(6)	146,705	177,865
Deudores,neto	(10)	22,605	20,238
Inventarios	(11)	-	5,157
Reserva financiera actuarial	(13)	1,864	1,881
Otros activos	(14)	1,463	2,436
Total Activo Corriente	187,206		217,760

XM COMPAÑÍA DE EXPERTOS EN MERCADOS S.A. E.S.P.
BALANCES GENERALES 31 de diciembre de 2012 y 2011
 (Valores expresados en millones de pesos colombianos) (Presentación por grupos)

	Notas2	0122	011
Activo No Corriente			
Propiedades,planta y equipo,neto	(12)	4,509	4,520
Inversiones permanentes, neto	(9)	4,686	3,381
Deudores	(10)	4,147	3,673
Reserva financiera actuarial	(13)	11,382	12,099
Otros activos	(14)	9,823	13,477
Valorización		94	94
Total Activo No Corriente		34,641	37,244
Total Activo		221,847	255,004
Cuentas de Orden			
Deudoras	(20)	83,613	397,281

Véanse las notas adjuntas a los estados financieros.

Los suscritos, representante legal y contador general de XM Compañía de Expertos en Mercados S.A., certifican que, de acuerdo con el artículo 37 de la Ley 222 de 1995, han verificado previamente las afirmaciones contenidas en el presente estado financiero.

Luis Alejandro Camargo Suan	Maria Yazmin Ospina Medina	Juan Pablo Londoño Monsalve
Gerente General (Ver certificación anexa)	Contadora T.P. 51883-T Miembro de Contabler S.A. (Ver certificación anexa)	Revisor Fiscal Designado por Ernst & Young Audit Ltda. T.R-530T.P. 112236-T (Ver informe adjunto del 11 de febrero de 2013)

XM COMPAÑÍA DE EXPERTOS EN MERCADOS S.A. E.S.P.
BALANCES GENERALES 31 de diciembre de 2012 y 2011
 (Valores expresados en millones de pesos colombianos) (Presentación por grupos)

Pasivo y Patrimonio de los Accionistas	Notas2	0122	011
Pasivo Corriente			
Cuentas por pagar	(15)	8,931	11,184
Obligaciones laborales	(16)	6,449	5,690
Pasivos estimados	(17)	7,816	6,419
Ingresos recibidos por anticipado y otros pasivos	(18)	2,351	4,058
Pasivos a favor de agentes	(6)	146,705	177,865
Total Pasivo Corriente		172,252	205,216
Pasivo no Corriente			
Cuentas por Pagar	(15)	423	845
Obligaciones laborales	(16)	9,4421	0,153
Ingresos recibidos por anticipado	(18)	12,783	15,519
Total Pasivo No Corriente		22,648	26,517
Total Pasivo		194,9002	31,733

XM COMPAÑÍA DE EXPERTOS EN MERCADOS S.A. E.S.P.
BALANCES GENERALES 31 de diciembre de 2012 y 2011
 (Valores expresados en millones de pesos colombianos) (Presentación por grupos)

	Notas2	0122	011
Patrimonio de los Accionistas	(19)		
Capital suscrito y pagado		14,829	14,829
Reserva Legal		1,170	1,142
Reserva para fortalecimiento patrimonial		6,357	6,485
Superávit por valorizaciones		94	94
Superávit por método de participación patrimonial		439	439
Utilidad neta del ejercicio		4,058	282
Total Patrimonio de los Accionistas		26,947	23,271
Total Pasivo y Patrimonio de los Accionistas		221,847	255,004
Cuentas de Orden			
Acreedoras	(20)	478,5012	51,058
		--	

Véanse las notas adjuntas a los estados financieros.

Los suscritos, representante legal y contador general de XM Compañía de Expertos en Mercados S.A , certifican que, de acuerdo con el artículo 37 de la Ley 222 de 1995, han verificado previamente las afirmaciones contenidas en el presente estado financiero

Luis Alejandro Camargo Suan	Maria Yazmin Ospina Medina	Juan Pablo Londoño Monsalve
Gerente General (Ver certificación anexa)	Contadora T.P. 51883-T Miembro de Contabler S.A. (Ver certificación anexa)	Revisor Fiscal Designado por Ernst & Young Audit Ltda. T.R-530T.P. 112236-T (Ver informe adjunto del 11 de febrero de 2013)

Balance Cuenta - RCP

XM COMPAÑÍA DE EXPERTOS EN MERCADOS S.A. E.S.P. BALANCES GENERALES 31 de diciembre de 2012 y 2011 (Valores expresados en millones de pesos colombianos) (Presentación por cuentas)			
Activos	Notas2	0122	011
Activo Corriente			
EFFECTIVO	(6.7)	149,529	184,798
Caja		6	5
Depósitos en instituciones financieras		149,523	184,793
INVERSIONES E INSTRUMENTOS DERIVADOS		11,745	3,250
Inversiones administración de liquidez en títulos de deuda	(8)	9,1342	,925
Inversiones administración de liquidez en títulos participativos	(8)	2,6113	25
DEUDORES	(10)	22,605	20,238
Prestación de servicios		16,635	14,521
Anticipos o saldos a favor por impuestos y contribuciones		4,937	4,487
Otros deudores		1,033	1,230
Deudas de difícil recaudo		393	370
Provisión para deudores (cr)		(393)	(370)

XM COMPAÑÍA DE EXPERTOS EN MERCADOS S.A. E.S.P.
BALANCES GENERALES 31 de diciembre de 2012 y 2011
 (Valores expresados en millones de pesos colombianos) (Presentación por cuentas)

INVENTARIOS	(11)	-5	,157
Productos en proceso		-5	,157
OTROS ACTIVOS	(13.14)	3,3274	,317
Reserva financiera actuarial		1,8641	,881
Bienes y servicios pagados por anticipado		1,0402	,013
Cargos diferidos		4234	23
TOTAL ACTIVO CORRIENTE		187,2062	17,760
ACTIVO NO CORRIENTE			
INVERSIONES E INSTRUMENTOS DERIVADOS	(9)	4,686	3,381
Inversiones patrimoniales en entidades no control		2,700	2,587
Inversiones patrimoniales en entidades controladas		3,170	1,944
Provisión para protección de inversiones (cr)		(1,184)	(1,150)
DEUDORES	(10)	4,1473	,673
Otros deudores		4,1473	,673

XM COMPAÑÍA DE EXPERTOS EN MERCADOS S.A. E.S.P.
BALANCES GENERALES 31 de diciembre de 2012 y 2011
 (Valores expresados en millones de pesos colombianos) (Presentación por cuentas)

PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	(12)	4,5094	,520
Maquinaria,planta y equipo en montaje		930	268
Maquinaria y equipo		3,038	3,057
Muebles,enseres y equipo de oficina		222	153
Equipos de comunicación y computación		9,039	7,907
Depreciación acumulada (cr)		(8,400)	(6,545)
Provisiones para protección de propiedades, planta y equipo (cr)		(320)	(320)
OTROS ACTIVOS		21,299	25,670
Reserva financiera actuarial	(13)	11,382	12,099
Cargos diferidos	(14)	1,869	2,074
Intangibles	(14)	28,876	29,459
Amortización acumulada de intangibles (cr)	(14)	(20,922)	(18,056)
Valorizaciones		94	94
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE		34,641	37,244
TOTAL ACTIVO		221,847	255,004

XM COMPAÑÍA DE EXPERTOS EN MERCADOS S.A. E.S.P.
BALANCES GENERALES 31 de diciembre de 2012 y 2011
 (Valores expresados en millones de pesos colombianos) (Presentación por cuentas)

Cuentas de Orden Deudoras			
DEUDORAS FISCALES	(20)	1251	35
DEUDORAS DE CONTROL	(20)	83,488	397,146
Bienes y derechos entregados en garantía		12,328	13,504
Activos retirados		-	777
Otras cuentas deudoras de control		71,160	382,865
TOTAL CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS		83,613	397,281
DEUDORAS POR CONTRA (cr)	(20)	(83,613)	(397,281)
Deudoras fiscales por contra (cr)		(125)	(135)
Deudoras de control por contra (cr)		(83,488)	(397,146)

Véanse las notas adjuntas a los estados financieros.

Los suscritos, representante legal y contador general de XM Compañía de Expertos en Mercados S.A., certifican que, de acuerdo con el artículo 37 de la Ley 222 de 1995, han verificado previamente las afirmaciones contenidas en el presente estado financiero.

Luis Alejandro Camargo Suan	Maria Yazmin Ospina Medina	Juan Pablo Londoño Monsalve
Gerente General (Ver certificación anexa)	Contadora T.P. 51883-T Miembro de Contabler S.A. (Ver certificación anexa)	Revisor Fiscal Designado por Ernst & Young Audit Ltda. T.R-530T.P. 112236-T (Ver informe adjunto del 11 de febrero de 2013)

XM COMPAÑÍA DE EXPERTOS EN MERCADOS S.A. E.S.P.
BALANCES GENERALES 31 de diciembre de 2012 y 2011
 (Valores expresados en millones de pesos colombianos) (Presentación por cuentas)

Pasivo y Patrimonio de los Accionistas	Notas2	0122	011
Pasivo Corriente			
CUENTAS POR PAGAR	(15)	8,930	11,196
Adquisición de bienes y servicios nacionales	(15)	6,372	6,833
Adquisición de bienes y servicios del exterior	(15)	358	326
Intereses por pagar	(15)	-	-
Acreedores	(15)	51	271
Retención en la fuente e impuesto de timbre	(15)	845	807
Impuestos, contribuciones y tasas por pagar	(15)	423	434
Impuesto al valor agregado - IVA	(15)	881	807
Otras cuentas por pagar	(15)	-	1,718
OBLIGACIONES LABORALES Y DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL	(16)	2,6622	,104
Salarios y prestaciones sociales		2,6622	,104

XM COMPAÑÍA DE EXPERTOS EN MERCADOS S.A. E.S.P.
BALANCES GENERALES 31 de diciembre de 2012 y 2011
 (Valores expresados en millones de pesos colombianos) (Presentación por cuentas)

PASIVOS ESTIMADOS		11,603	10,005
Provisión para obligaciones fiscales	(17)	6,204	5,007
Provisión para prestaciones sociales	(17)	1,607	1,331
Provisión para pensiones	(16)	3,656	3,463
Provisiones diversas	(16.17)	136	204
OTROS PASIVOS		149,057	181,911
Recaudos a favor de terceros	(6.18)	147,091	178,076
Ingresos recibidos por anticipado	(18)	1,966	3,835
TOTAL PASIVO CORRIENTE		172,252	205,216

XM COMPAÑÍA DE EXPERTOS EN MERCADOS S.A. E.S.P.
BALANCES GENERALES 31 de diciembre de 2012 y 2011
 (Valores expresados en millones de pesos colombianos) (Presentación por cuentas)

PASIVO NO CORRIENTE			
CUENTAS POR PAGAR	(15)	4238	45
Impuestos, contribuciones y tasas por pagar		4238	45
PASIVOS ESTIMADOS	(16)	9,4421	0,153
Provisión para pensiones		6,1007	,348
Provisiones diversas		3,3422	,805
OTROS PASIVOS	(18)	12,783	15,519
Ingresos recibidos por anticipado		12,783	15,519
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE		22,648	26,517
TOTAL PASIVO		194,9002	31,733

XM COMPAÑÍA DE EXPERTOS EN MERCADOS S.A. E.S.P.
BALANCES GENERALES 31 de diciembre de 2012 y 2011
 (Valores expresados en millones de pesos colombianos) (Presentación por cuentas)

PATRIMONIO			
PATRIMONIO INSTITUCIONAL		26,947	23,271
Capital suscrito y pagado		14,829	14,829
Reservas		7,527	7,627
Resultados del ejercicio		4,058	282
Superávit por valorización		94	94
Superávit por método de participación patrimonial		439	439
TOTAL PATRIMONIO	(19)	26,947	23,271
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		221,847	255,004

XM COMPAÑÍA DE EXPERTOS EN MERCADOS S.A. E.S.P.
BALANCES GENERALES 31 de diciembre de 2012 y 2011
 (Valores expresados en millones de pesos colombianos) (Presentación por cuentas)

Cuentas de Orden Acreedoras			
Responsabilidades Contingentes	(20)	(464)	377
Litigios y mecanismos alternativos de solución de conflictos		(464)	(377)
Acreedoras de control	(20)	(478,037)	(250,681)
Otras cuentas acreedoras de control		(478,037)	(250,681)
Acreedoras por contra (db)	(20)	478,501	251,058
Responsabilidades contingentes por contra (Db)		464	377,00
Acreedoras de control por contra (Db)		478,037	250,681

Véanse las notas adjuntas a los estados financieros.

Los suscritos, representante legal y contador general de XM Compañía de Expertos en Mercados S.A., certifican que, de acuerdo con el artículo 37 de la Ley 222 de 1995, han verificado previamente las afirmaciones contenidas en el presente estado financiero.

Luis Alejandro Camargo Suan	Maria Yazmin Ospina Medina	Juan Pablo Londoño Monsalve
Gerente General (Ver certificación anexa)	Contadora T.P. 51883-T Miembro de Contabler S.A. (Ver certificación anexa)	Revisor Fiscal Designado por Ernst & Young Audit Ltda. T.R-530T.P. 112236-T (Ver informe adjunto del 11 de febrero de 2013)

ESTADOS RESULTADOS - grupo

XM COMPAÑÍA DE EXPERTOS EN MERCADOS S.A E.S.P.
ESTADOS DE ACTIVIDAD FINANCIERA, ECONÓMICA, SOCIAL Y AMBIENTAL
 Por los años terminados el 31 de diciembre de 2012 y 2011
 (Valores expresados en millones de pesos colombianos, excepto por la utilidad neta por acción que esta expresada en pesos colombianos) (Presentación por grupos)

	Notas2	0122	011
Ingresos operacionales	(21)		
Ingresos regulados		90,911	76,776
Ingresos no regulados		9,9261	,887
		100,8377	8,663
Costos y gastos operacionales	(22)		
Servicios regulados		(82,858)	(70,758)
Servicios no regulado		(11,341)	(4,096)
		(94,199)	(74,854)
Utilidad operacional			
Servicios regulados		8,0536	,018
Servicios no regulado		(1,415)(2,209)
Utilidad Operacional		6,6383	,809

XM COMPAÑÍA DE EXPERTOS EN MERCADOS S.A E.S.P.
ESTADOS DE ACTIVIDAD FINANCIERA, ECONÓMICA, SOCIAL Y AMBIENTAL
 Por los años terminados el 31 de diciembre de 2012 y 2011
 (Valores expresados en millones de pesos colombianos, excepto por la utilidad neta por acción que esta expresada en pesos colombianos) (Presentación por grupos)

	Notas	2012	2011
Ingresos (gastos) no operacionales	(23)		
Ingresos no operacionales		4,4462	,949
Gastos no operacionales		(1,000)(1,226)
		3,4461	,723
Utilidad antes de provisión para impuesto sobre la renta		10,084	5,532
Provisión para impuesto sobre la renta	(17)	(6,026)(5,250)
Utilidad Neta por Acción		4,0582	82
Utilidad Neta por Acción		273.64	19.05

Véanse las notas adjuntas a los estados financieros.

Los suscritos, representante legal y contador general de XM Compañía de Expertos en Mercados S.A., certifican que, de acuerdo con el artículo 37 de la Ley 222 de 1995, han verificado previamente las afirmaciones contenidas en el presente estado financiero.

Luis Alejandro Camargo Suan	Maria Yazmin Ospina Medina	Juan Pablo Londoño Monsalve
Gerente General	Contadora T.P. 51883-T	Revisor Fiscal
(Ver certificación anexa)	Miembro de Contabler S.A. (Ver certificación anexa)	Designado por Ernst & Young Audit Ltda. T.R-530T.P. 112236-T (Ver informe adjunto del 11 de febrero de 2013)

EST RESUL-cuenta-RCP

XM COMPAÑÍA DE EXPERTOS EN MERCADOS S.A E.S.P.
ESTADOS DE ACTIVIDAD FINANCIERA, ECONÓMICA, SOCIAL Y AMBIENTAL
 Por los años terminados el 31 de diciembre de 2012 y 2011
 (Valores expresados en millones de pesos colombianos, excepto por la utilidad neta por acción que esta expresada en pesos colombianos) (Presentación por grupos)

ACTIVIDADES ORDINARIAS	Notas	2012	2011
INGRESOS OPERACIONALES		100,837	78,663
VENTA DE BIENES	(21)	8,900	
Construcciones		8,900-	
VENTA DE SERVICIOS	(21)	91,937	78,663
Otros servicios		91,937	78,663
COSTOS DE VENTAS Y OPERACIÓN			
COSTO DE VENTA DE SERVICIOS	(22)	62,122	48,921
Otros servicios		62,122	48,921

XM COMPAÑÍA DE EXPERTOS EN MERCADOS S.A E.S.P.
ESTADOS DE ACTIVIDAD FINANCIERA, ECONÓMICA, SOCIAL Y AMBIENTAL
 Por los años terminados el 31 de diciembre de 2012 y 2011
 (Valores expresados en millones de pesos colombianos, excepto por la utilidad neta por acción que esta expresada en pesos colombianos) (Presentación por grupos)

GASTOS OPERACIONALES	Notas	2012	2011
DE ADMINISTRACION	(22)	30,865	24,551
Sueldos y salarios		10,673	9,670
Contribuciones imputadas		2,0542	,142
Contribuciones efectivas		2,2001	,979
Aportes sobre la nómina		3232	96
Generales		14,777	9,606
Impuestos, contribuciones y tasas		8388	58
PROVISIONES, DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES		7,2726	,925

XM COMPAÑÍA DE EXPERTOS EN MERCADOS S.A E.S.P.
ESTADOS DE ACTIVIDAD FINANCIERA, ECONÓMICA, SOCIAL Y AMBIENTAL
 Por los años terminados el 31 de diciembre de 2012 y 2011
 (Valores expresados en millones de pesos colombianos, excepto por la utilidad neta por acción que esta expresada en pesos colombianos) (Presentación por grupos)

Provisión para protección de inversiones	(23)	34	294
Provisión para deudores	(22)	26	85
Provisión para protección de propiedades, planta y equipo	(22)	-	320
Provisión para obligaciones fiscales	(17)	6,0265	,250
Depreciación de propiedades, planta y equipo	(22)	8396	24
Amortización de intangibles	(22)	3473	52
EXCEDENTE (DÉFICIT) OPERACIONAL		578(*) -1,734
INGRESOS NO OPERACIONALES			
OTROS INGRESOS	(23)	3,4591	,968
Financieros		1,9761	,719
Ajuste por diferencia en cambio		1431	19
Utilidad por el método de participación patrimonial		1,3401	30

XM COMPAÑÍA DE EXPERTOS EN MERCADOS S.A E.S.P.
ESTADOS DE ACTIVIDAD FINANCIERA, ECONÓMICA, SOCIAL Y AMBIENTAL
 Por los años terminados el 31 de diciembre de 2012 y 2011
 (Valores expresados en millones de pesos colombianos, excepto por la utilidad neta por acción que esta expresada en pesos colombianos) (Presentación por grupos)

GASTOS NO OPERACIONALES			
OTROS GASTOS	(23)	9669	34
Intereses		-	-
Comisiones		3	5
Ajuste por diferencia en cambio		109	58
Financieros		-	-
Pérdida por el método de participación patrimonial		563	748
Otros gastos ordinarios		67	32
Extraordinarios		-	-
Ajuste de ejercicios anteriores		224	91
EXCEDENTE DÉFICIT) NO OPERACIONAL		2,493	1,034
EXCEDENTE(DÉFICIT) DE ACTIVIDADES ORDINARIAS		3,071	-700

XM COMPAÑÍA DE EXPERTOS EN MERCADOS S.A E.S.P.
ESTADOS DE ACTIVIDAD FINANCIERA, ECONÓMICA, SOCIAL Y AMBIENTAL
 Por los años terminados el 31 de diciembre de 2012 y 2011
 (Valores expresados en millones de pesos colombianos, excepto por la utilidad neta por acción que esta expresada en pesos colombianos) (Presentación por grupos)

PARTIDAS EXTRAORDINARIAS			
INGRESOS EXTRAORDINARIOS			
OTROS INGRESOS	(23)	9879	82
Extraordinarios		9789	82
Ajuste de ejercicios anteriores		9-	
EXCEDENTE (DÉFICIT) DEL EJERCICIO		4,0582	82

(*) Este resultado se ve afectado por la inclusión de la provisión del impuesto sobre la renta dentro del rubro de "Provisiones, Depreciaciones y Amortizaciones", para efectos de dar cumplimiento al modelo establecido en el Capítulo II del Título III de la Resolución 356 de 2007 de la Contaduría General de la Nación (CGN) Véanse las notas adjuntas a los estados financieros.

Los suscritos, representante legal y contador general de XM Compañía de Expertos en Mercados S.A., certifican que, de acuerdo con el artículo 37 de la Ley 222 de 1995, han verificado previamente las afirmaciones contenidas en el presente estado financiero.

Luis Alejandro Camargo Suan	Maria Yazmin Ospina Medina	Juan Pablo Londoño Monsalve
Gerente General (Ver certificación anexa)	Contadora T.P. 51883-T Miembro de Contabler S.A. (Ver certificación anexa)	Revisor Fiscal Designado por Ernst & Young Audit Ltda. T.R-530T.P. 112236-T (Ver informe adjunto del 11 de febrero de 2013)

ECP-cuentas-RCP

XM COMPAÑÍA DE EXPERTOS EN MERCADOS S.A. E.S.P
ESTADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO A 31 de diciembre de 2012
 Por los años terminados el 31 de diciembre de 2012 y 2011
 (Valores expresados en millones de pesos colombianos) (Presentación por cuentas)

Saldo del Patrimonio a 31 de Diciembre de 2011			23,271
Variaciones Patrimoniales Durante el año 2012			3,676
Saldo del Patrimonio a 31 de diciembre de 2012			26,947
DETALLE DE LAS VARIACIONES PATRIMONIALES	2012	2011	
INCREMENTOS			4,086
Resultados del Ejercicio	4,058		
Reservas			
Reserva legal	28	85	
Reserva fortalecimiento patrimonial		172	
Superávit por valorizaciones	-		
Superávit por el método de participación patrimonial	-		
DISMINUCIONES			(410)

XM COMPAÑÍA DE EXPERTOS EN MERCADOS S.A. E.S.P
ESTADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO A 31 de diciembre de 2012
 Por los años terminados el 31 de diciembre de 2012 y 2011
 (Valores expresados en millones de pesos colombianos) (Presentación por cuentas)

Reservas		848	
Reserva por disposiciones fiscales	(128)		
Resultados de Ejercicios Anteriores			
Pago de dividendos	(382)	807	
Traslado a reservas	100	(41)	
PARTIDAS SIN VARIACIÓN			-
Capital suscrito y pagado	14,829	14,829	
Véanse las notas adjuntas a los estados financieros.			

Véanse las notas adjuntas a los estados financieros.

Los suscritos, representante legal y contador general de XM Compañía de Expertos en Mercados S.A., certifican que, de acuerdo con el artículo 37 de la Ley 222 de 1995, han verificado previamente las afirmaciones contenidas en el presente estado financiero.

Luis Alejandro Camargo Suan	Maria Yazmin Ospina Medina	Juan Pablo Londoño Monsalve
Gerente General	Contadora T.P. 51883-T	Revisor Fiscal
(Ver certificación anexa)	Miembro de Contabler S.A. (Ver certificación anexa)	Designado por Ernst & Young Audit Ltda. T.R-530T.P. 112236-T (Ver informe adjunto del 11 de febrero de 2013)

ECP-cuentas

XM COMPAÑÍA DE EXPERTOS EN MERCADOS S.A. E.S.P
ESTADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS
 Al 31 de diciembre de 2012 y 2011 (Valores expresados en millones de pesos colombianos,
 excepto el dividendo por acción) (Presentación por cuentas)

	Capital suscrito y pagado	Resultados del ejercicio	Reserva legal	Reserva por Disposiciones Fiscales	Reserva para fortalecimiento patrimonial	Superavit por valorizaciones y método de participación patrimonial	Superavit por método participación patrimonial	Total patrimonio, neto
Saldos al 31 de diciembre de 2010	14,829	8481	,057	1726	,357	00		23,263
Apropiaciones aprobadas por la Asamblea General de Accionistas	--	(41)	85	(44)		--		0
Pago de dividendos a razón de \$54.451765581 pesos, por acción liquidados sobre 14,829,000 acciones ordinarias, pagaderos en abril de 2011		(807)						(807)

XM COMPAÑÍA DE EXPERTOS EN MERCADOS S.A. E.S.P
ESTADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS
 Al 31 de diciembre de 2012 y 2011 (Valores expresados en millones de pesos colombianos,
 excepto el dividendo por acción) (Presentación por cuentas)

	Capital suscrito y pagado	Resultados del ejercicio	Reserva legal	Reserva por Disposiciones Fiscales	Reserva para fortalecimiento patrimonial	Superavit por valorizaciones y método de participación patrimonial	Superavit por método participación patrimonial	Total patrimonio, neto
Superávit por valorizaciones						94		94
Superávit por el método de participación patrimonial							439	439
Utilidad neta del ejercicio		282						282

XM COMPAÑÍA DE EXPERTOS EN MERCADOS S.A. E.S.P
ESTADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS
 Al 31 de diciembre de 2012 y 2011 (Valores expresados en millones de pesos colombianos,
 excepto el dividendo por acción) (Presentación por cuentas)

	Capital suscrito y pagado	Resultados del ejercicio	Reserva legal	Reserva por Disposiciones Fiscales	Reserva para fortalecimiento patrimonial	Superavit por valorizaciones y método de participación patrimonial	Superavit por método participación patrimonial	Total patrimonio, neto
Saldos al 31 de diciembre de 2011	14,829	282	1,1421	28	6,357	94	439	23,271
Apropiaciones aprobadas por la Asamblea General de Accionistas Acta 13 del 9 de febrero de 2012		100	28	(128)0				
Pago de dividendos a razón de \$25.817047185 pesos, por acción liquidados sobre 14,829,000 acciones ordinarias, pagaderos en abril de 2012		(382)						(382)

XM COMPAÑÍA DE EXPERTOS EN MERCADOS S.A. E.S.P
ESTADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS
 Al 31 de diciembre de 2012 y 2011 (Valores expresados en millones de pesos colombianos,
 excepto el dividendo por acción) (Presentación por cuentas)

	Capital suscrito y pagado	Resultados del ejercicio	Reserva legal	Reserva por Disposiciones Fiscales	Reserva para fortalecimiento patrimonial	Superavit por valorizaciones y método de participación patrimonial	Superavit por método participación patrimonial	Total patrimonio, neto
Superavit por valorizaciones						0		0
Superávit por el método de participación patrimonial							0	0
Utilidad neta del ejercicio 2012		4,058						4,058
Saldos al 31 de diciembre de 2012	14,829	4,058	1,1700		6,357	94	439	26,947

Véanse las notas adjuntas a los estados financieros.

Los suscritos, representante legal y contador general de XM Compañía de Expertos en Mercados S.A., certifican que, de acuerdo con el artículo 37 de la Ley 222 de 1995, han verificado previamente las afirmaciones contenidas en el presente estado financiero.

Luis Alejandro Camargo Suan	Maria Yazmin Ospina Medina	Juan Pablo Londoño Monsalve
Gerente General	Contadora T.P. 51883-T	Revisor Fiscal
(Ver certificación anexa)	Miembro de Contabler S.A. (Ver certificación anexa)	Designado por Ernst & Young Audit Ltda. T.R-530T.P. 112236-T (Ver informe adjunto del 11 de febrero de 2013)

EFE

XM COMPAÑÍA DE EXPERTOS EN MERCADOS S.A. E.S.P.
 ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO AL 31 de diciembre de 2012 y 2011
 (Valores expresados en millones de pesos colombianos)

FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	Notas2	0122	011
Utilidad neta del ejercicio		4.0582	82
Más (menos)-Ajustes para conciliar la Utilidad Neta con el efectivo neto utilizado por las actividades de operación:			
Provisión para impuesto sobre la renta		5.9865	.126
Amortización intangibles, diferidos, gastos pagados por anticipado y estudios y proyectos		7.3926	.233
Depreciación de propiedades, planta y equipo		2.0631	.215
Pérdida en retiro de activos		-3	
Provisión para desvalorización propiedades, planta y equipo		-7	6
Provisión para desvalorización inversiones		34	294
Ingreso/Pérdida Método de Participación Patrimonial		(776)6	15
Provisión para deudas de difícil cobro		22	39
Provisión pensiones de jubilación		1.1601	.712

XM COMPAÑÍA DE EXPERTOS EN MERCADOS S.A. E.S.P.
ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO AL 31 de diciembre de 2012 y 2011
 (Valores expresados en millones de pesos colombianos)

	Notas2	0122	011
Diferencia en cambio no realizada		11	(7)
		19.9501	5.588
Cambios en activos y pasivos operacionales			
Deudores		(5.770)	(2.654)
Inventarios		5.157(5.157)
Cuentas por pagar		(2.264)	59
Obligaciones laborales		5581	78
Pasivos estimados		2992	8
Ingresos recibidos por anticipado		(4.439)	3.741
Flujosde efectivo en otras operaciones			
Pagos Impuesto de Renta		(2.200)	(3.788)
EFFECTIVO NETO GENERADO POR LAS ACTIVIDADES DE OPERACIÓN		11.291	7.995

XM COMPAÑÍA DE EXPERTOS EN MERCADOS S.A. E.S.P.
ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO AL 31 de diciembre de 2012 y 2011
 (Valores expresados en millones de pesos colombianos)

	Notas2	0122	011
Flujos De Efectivo De Las Actividades De Inversión			
Adiciones a propiedades, planta y equipo		(2.320)	(2.106)
Pagos del fondo para atender pensiones de jubilación		(1.670)	(1.793)
Aportes de capital en inversiones permanentes		(563)	(2.036)
Adiciones a intangibles, diferidos, gastos pagados por anticipado y otros activos		(2.704)	(4.967)
EFFECTIVO NETO UTILIZADO EN LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		(7.257)(10.902)
Flujos De Efectivo De Las Actividades De Financiación			
Pago obligaciones financieras		00	
Aumento (Disminución) reserva financiera actuarial		7358	07
Pago de dividendos		(382)	(807)

XM COMPAÑÍA DE EXPERTOS EN MERCADOS S.A. E.S.P.
ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO AL 31 de diciembre de 2012 y 2011
 (Valores expresados en millones de pesos colombianos)

	Notas2	0122	011
EFFECTIVO NETO UTILIZADO EN LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN		353(0)
Aumento (disminución) neto en el efectivo y equivalente de efectivo		4.387(2.907)
Efectivo al principio del año		10.1831	3.090
Efectivo y equivalente de efectivo al final del año propios		14.5701	0.183
TRANSACCIONES SIGNIFICATIVAS QUE NO AFECTARON EL EFECTIVO PROPIO			
Pagos realizados y dineros recibidos de terceros, neto		(31.160)	35.103
Efectivo al principio del año de terceros		177.8651	42.762
Efectivo y equivalente de efectivo al final del año de terceros		146.7051	77.865
Anexo Detalle del efectivo y equivalentes a efectivio			

XM COMPAÑÍA DE EXPERTOS EN MERCADOS S.A. E.S.P.
ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO AL 31 de diciembre de 2012 y 2011
 (Valores expresados en millones de pesos colombianos)

Efectivo y equivalentes de efectivo propio	Notas2	0122	011
Caja		65	
Depósitos en instituciones financieras		2.8186	.928
Inversiones administración de liquidez en títulos de deuda		9.134	2.925
Inversiones administración de liquidez en títulos participativos		2.6113	25
Total efectivo y equivalentes de efectivo		14.569	10.183
Efectivo y equivalentes de efectivo de terceros		2012	2011
Depósitos en instituciones financieras e inversiones a favor de agentes		146.7051	77.865
Total efectivo y equivalentes de efectivo de terceros		146.7051	77.865

Véanse las notas adjuntas a los estados financieros.

Los suscritos, representante legal y contador general de XM Compañía de Expertos en Mercados S.A., certifican que, de acuerdo con el artículo 37 de la Ley 222 de 1995, han verificado previamente las afirmaciones contenidas en el presente estado financiero.

Luis Alejandro Camargo Suan	Maria Yazmin Ospina Medina	Juan Pablo Londoño Monsalve
Gerente General (Ver certificación anexa)	Contadora T.P. 51883-T Miembro de Contabler S.A. (Ver certificación anexa)	Revisor Fiscal Designado por Ernst & Young Audit Ltda. T.R-530T.P. 112236-T (Ver informe adjunto del 11 de febrero de 2013)



■ filial de isa