

# Informe Anual 2007

Responsabilidad Social Empresarial





# Índice

<b>1.</b>	<b>Información de contexto</b>	<b>11</b>
1.1	Mensaje del Gerente	13
1.2	Perfil de la organización	16
1.3	Gobierno Corporativo	23
1.4	Política de Responsabilidad Social Empresarial de EPM	26
1.5	Compromisos con iniciativas externas	27
1.6	Parámetros de la memoria	28
<b>2.</b>	<b>Gestión por partes interesadas</b>	<b>31</b>
<b>2.1</b>	<b>Clientes</b>	<b>33</b>
2.1.1	Definición, composición y declaración de RSE	33
2.1.2	Declaración y orientaciones institucionales	34
2.1.3	Gestión con Clientes	35
2.1.3.1	Satisfacción del cliente	37
2.1.3.2	Infraestructura de atención	38
2.1.4	Alineación de la gestión con clientes con el Pacto Global y los Objetivos del Milenio	40
2.1.5	Indicadores económicos	41
2.1.6	Indicadores sociales	42
2.1.7	Programas enfocados a RSE con Clientes	43
2.1.7.1	Aguas	43
2.1.7.2	Energía	46
2.1.7.3	Gas	51
2.1.7.4	Servicios institucionales	53
<b>2.2</b>	<b>Comunidad y Medio Ambiente</b>	<b>57</b>
2.2.1	Definición, composición y declaración de RSE	57
2.2.2	Declaración y orientaciones institucionales	57

2.2.3	Gestión con Comunidad y Medio Ambiente	59
2.2.3.1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades	59
2.2.3.2	Actividades que aportan al desarrollo humano sostenible, al bienestar y al compromiso con el buen uso de los recursos naturales	61
2.2.4	Alineación de la gestión con Comunidad y Medio Ambiente con el Pacto Global y con los Objetivos del Milenio	63
2.2.5	Indicadores sociales	65
2.2.6	Indicadores económicos	66
2.2.7	Indicadores ambientales	67
2.2.8	Programas	70
2.2.8.1	Educación	70
2.2.8.2	Empleo	72
2.2.8.3	Recreación	76
2.2.8.4	Vinculación a eventos	77
2.2.8.5	Espacios para beneficio de la comunidad	77
2.2.8.6	Fortalecimiento institucional y comunitario	78
2.2.8.7	Vinculación a proyectos de desarrollo	78
2.2.8.8	Fundación EPM	81
2.2.8.9	Actuaciones Ambientales	81
<b>2.3</b>	<b>Proveedores y Contratistas</b>	<b>87</b>
2.3.1	Definición, composición y declaración de RSE	87
2.3.2	Declaración y orientaciones institucionales	87
2.3.3	Gestión con Proveedores y Contratistas	87
2.3.3.1	Aguas	87
2.3.3.2	Energía	88
2.3.3.3	Gas	89
2.3.3.4	Gestión Humana	89
2.3.3.5	Control Interno	89
2.3.3.6	Motor de la economía regional	90
2.3.4	Alineación de la gestión con Proveedores y Contratistas con el Pacto Global y con los Objetivos del Milenio	91
2.3.5	Indicadores económicos	92
2.3.6	Indicadores sociales	92
2.3.7	Programas	92
<b>2.4</b>	<b>Dueño</b>	<b>94</b>
2.4.1	Definición, composición y declaración de RSE	94
2.4.2	Declaración y orientaciones institucionales	94
2.4.3	Gestión con Dueño	95
2.4.3.1	Transferencias	95
2.4.3.2	Exenciones tributarias	97

2.4.3.3	Transparencia	97
2.4.4	Alineación de la gestión con Dueño con el Pacto Global y con los Objetivos del Milenio	98
2.4.5	Indicadores	99
<b>2.5</b>	<b>Competidores o Colegas</b>	<b>100</b>
2.5.1	Definición, composición y declaración de RSE	100
2.5.2	Declaración y orientaciones institucionales	100
2.5.3	Alineación de la gestión con Competidores o Colegas con el Pacto Global y con los Objetivos del Milenio	101
2.5.4	Programas	102
<b>2.6</b>	<b>Estado</b>	<b>104</b>
2.6.1	Definición, composición y declaración de RSE	104
2.6.2	Declaración y orientaciones institucionales	104
2.6.3	Gestión con el Estado	104
2.6.4	Alineación de la gestión con Estado con el Pacto Global y con los Objetivos del Milenio	106
2.6.5	Indicadores económicos	107
2.6.6	Indicadores sociales	112
2.6.7	Programas	113
2.6.7.1	Institucional	113
2.6.7.2	Energía	113
2.6.7.3	Gas	115
<b>2.7</b>	<b>Empleados</b>	<b>116</b>
2.7.1	Clasificación, composición y declaración de RSE	116
2.7.2	Declaración y orientaciones institucionales	116
2.7.3	Gestión con Empleados	117
2.7.4	Alineación de la gestión con Empleados con el Pacto Global y con los Objetivos del Milenio	118
2.7.5	Indicadores económicos	119
2.7.6	Indicadores sociales	119
2.7.7	Programas	120
2.7.7.1	Respeto por los derechos laborales	120
2.7.7.2	Oportunidades de crecimiento profesional y personal	122
<b>3.</b>	<b>Fundación Empresas Públicas de Medellín E.S.P.</b>	<b>125</b>
3.1	Perfil de la organización	129
3.2	Gestión	129
3.3	Programas	130

<b>4</b>	<b>Informe Anual de Gobierno Corporativo 2007</b>	<b>135</b>
<b>4.1</b>	<b>Desarrollo del Gobierno Corporativo durante 2007</b>	<b>137</b>
4.1.1	Formulación y desarrollo Plan de Actividades 2007	137
4.1.2	Evaluación del Plan de Actividades 2006	138
4.1.3	Suscripción del Convenio Marco de Gobernabilidad	138
4.1.4	Participación en encuestas	139
4.1.5	Calificaciones de riesgo	140
<b>4.2</b>	<b>Cumplimiento y desarrollo del Código de Gobierno Corporativo.</b>	<b>142</b>
4.2.1	Relaciones entre el municipio de Medellín y EPM.	142
4.2.2	Junta Directiva	143
<b>4.3</b>	<b>Revelación de información Financiera y no Financiera</b>	<b>145</b>
4.3.1	Deber general de información	145
4.3.2	Información destinada a los inversionistas	145
4.3.3	Normas internacionales de contabilidad	145
4.3.4	Compromisos específicos frente a los inversionistas	145
4.3.5	Página web	146
4.3.6	Mecanismos de control sobre EPM y la información financiera y no financiera	146
<b>4.4</b>	<b>Responsabilidad Social Empresarial en EPM</b>	<b>147</b>
<b>ANEXOS</b>		<b>149</b>
<b>Anexo 1</b>	Localización de los contenidos básicos GRI dentro del informe.	151
<b>Anexo 2</b>	Tabla de indicadores de Pacto Global	166
<b>Anexo 3</b>	Cobertura y usuarios residenciales de Acueducto en las áreas urbanas.	169
	Cobertura y usuarios residenciales de Aguas Residuales en las áreas urbanas.	170
<b>Anexo 4</b>	Cobertura y número de usuarios del servicio de Energía Eléctrica.	172
<b>Anexo 5</b>	Cobertura y número de usuarios del servicio de Gas Natural EPM.	177

## Junta Directiva

- Sergio Fajardo Valderrama
- Tatyana Aristizábal Londoño
- Álvaro Villegas Mejía
- Carlos Guillermo Álvarez Higueta
- José Mario Restrepo Jaramillo
- Juan Camilo Restrepo Salazar
- David Alonso Cardona García
- Rubén Hernando Fernández Andrade
- Gabriel Ricardo Maya Maya



## Grupo Directivo

- Juan Felipe Gaviria Gutiérrez  
Gerente General
- Francisco Piedrahíta Díaz  
Director de Aguas
- Jesús Arturo Aristizábal Guevara  
Director de Energía
- Piedad Elena Velásquez Upegui  
Directora de Servicios Institucionales
- Ricardo José Arango Restrepo  
Director de Relaciones Externas y Medio Ambiente
- Luis Alfonso Díaz Rojas  
Secretario General
- Hernán Darío Vergara Castro  
Director de Control Interno
- Óscar Hernán Herrera Restrepo  
Director de Finanzas Institucionales (E)
- Juan David Vélez Hoyos  
Director de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional (E)
- Juan Diego Vélez Maya  
Asesor Estratégico Gerencia General



# 1. Información de contexto





## 1.1 Mensaje del Gerente

Nuestro informe anual de Responsabilidad Social Empresarial siempre es para nosotros un motivo de orgullo, y también una ocasión para autoevaluarnos y establecer los compromisos de mejoramiento futuros. Entendemos el proceso de su elaboración, publicación y divulgación como una oportunidad para valorar los logros obtenidos en sus dimensiones reales, y buscar en el terreno de las posibilidades nuevas ideas para robustecer lo que hemos hecho y avanzar en los compromisos con nuestros grupos de interés a través de nuevas acciones y programas.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P. (EPM) ha crecido con la ciudad y la metrópoli y ha avanzado, de la mano con sus ciudadanos, por el camino del desarrollo. Dos ejemplos bastan para ilustrar esta afirmación: en la década de los sesenta nuestra empresa creó el Programa Habilitación Viviendas, para dotar con los servicios públicos básicos a la población de bajos ingresos, e inició la integración de la cobertura de redes de acueducto, alcantarillado, telefonía básica y energía, con otros municipios del Valle de Aburrá.

Con ello mitigó en gran medida el impacto del crecimiento acelerado de la urbe, iniciado en esa época, al tiempo que le proporcionó condiciones de dignidad y bienestar al 35% de quienes hoy son nuestros clientes, que ingresaron como tales a través de Habilitación Viviendas. Hoy nuestra cobertura en redes llega al 100% en las zonas urbanas residenciales de los 10 municipios del Valle de Aburrá, y le suministramos cumplidamente a la población servicios públicos básicos con estándares de calidad similares a los mejores del mundo, con tarifas

que reflejan la eficiencia en la prestación del servicio, a más de 3 millones 600 mil habitantes.

Este ha sido un año de avance en la dirección de llegar cada vez a más gente, con toda nuestra determinación. Desde junio de 2007 integramos a nuestro mercado de energía a 101 municipios del departamento de Antioquia, e iniciamos un proceso de unificación tarifaria que representará para esas poblaciones una disminución en sus tarifas de electricidad de aproximadamente el 16% en relación con lo que pagaban hasta mayo de ese año, último período facturado por la Empresa Antioqueña de Energía EADE. Sus trabajadores, vinculados hoy a la nómina de EPM, aportan toda su experticia para bien de la región, luego del proceso que culminó con la adquisición y liquidación de esta compañía, para darle paso a la integración del mercado de la energía en Antioquia.

La integración de este mercado representa un impacto favorable en la capacidad de gasto para más de dos millones y medio de habitantes, mayoritariamente de estratos 1, 2 y 3, y en la competitividad de una región de casi 60 mil kilómetros cuadrados.

No ha sido un proceso fácil, ni lo será. Las condiciones de orden público en algunas subregiones, particularmente en el Oriente, y las altísimas expectativas frente a nuestra presencia y nuestro servicio, nos imponen retos para un acercamiento nuevo con otras personas. Con la integración del mercado asumimos también el reto de extender a estos clientes y a estas comunidades el mismo cumplimiento de la promesa de calidad no sólo en cuanto a tarifas, sino en ofertas



de valor, comunicación clara y trato amable, actuación responsable frente al desarrollo humano sostenible y respeto por los recursos naturales, todo ello reconocido por nuestros clientes y por las comunidades del mercado metropolitano de Medellín.

Creemos que este es un avance en el camino del desarrollo y de la equidad, que de algún modo corrobora los reconocimientos que EPM obtuvo en 2007 como empresa socialmente responsable. El más notorio de ellos fue el Premio a la Responsabilidad Social Empresarial, otorgado por la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos ANDESCO, en la categoría general Gran Empresa y en Entorno Social, y los avances en nuestra organización sobre el concepto de Responsabilidad Social.

En efecto, durante este año formulamos nuestra Política de Responsabilidad Social, en la que plasmamos nuestro modelo de RSE y definimos criterios de decisión en esa materia para todos los miembros de la empresa. Iniciamos la alineación de nuestros indicadores de Cuadro de Mando Integral y procesos con los de sostenibilidad, a la luz de la metodología de la iniciativa global de reportes -GRI- e hicimos un trabajo interno de comunicación y asimilación, que para 2008 debemos profundizar y comenzar a extenderlo a otras compañías de nuestro Grupo Empresarial.

Avanzamos de manera significativa en lo que se refiere a Gobierno Corporativo: adoptamos un nuevo código interno y suscribimos un Convenio de Gobernabilidad con el municipio de Medellín, nuestro dueño, donde deslindamos terrenos y asumimos compromisos alineados con el papel de cada uno en el desarrollo de la ciudad.

En cuanto a las actuaciones enmarcadas en nuestros compromisos de Responsabilidad Social, quisiera destacar nuestros esfuerzos por la universalización del servicio, concepto que para nosotros alude no sólo a la cobertura en redes, sino a la comprabilidad, esto es, a la capacidad real de las familias para acceder al servicio, por facilidades de contacto y de pago.

En este sentido continuamos con el Programa de Habilitación Viviendas y con la expansión de las redes de gas natural a las zonas de estratos bajos. Mantuvimos

una política tarifaria dentro de la regulación que impone el Gobierno, pero con el criterio de impactar lo menos posible la capacidad de gasto de nuestros clientes y lanzamos, también de manera masiva, el Sistema de Energía Prepago, dirigido a familias desconectadas y en riesgo de desconexión.

Reconocemos que el problema de los desconectados es grave y complejo, pues sus causas son múltiples y estructurales y tocan asuntos como el empleo y el ingreso de amplios sectores sociales. Por ello, con la oferta de Energía Prepago no pretendemos plantear una solución absoluta, pero sí estamos convencidos de que se trata de un valioso aporte hacia esa meta. Calculamos que es efectiva para el 30% de los desconectados, que son aquellos que tienen un ingreso diario y pueden hacer sus pagos cada día, y no por acumulados mensuales como funciona en el tradicional sistema postpago.

Adicionalmente, con los planes de financiación blanda y los programas de generación de empleo comunitario, le apuntamos a resolver la situación del resto de nuestros clientes desconectados. Seguiremos trabajando en ello, formulando nuevas iniciativas y convocando la vinculación de otros agentes sociales, como el Estado, la empresa privada y las propias comunidades, para lograr una solución definitiva. En esta búsqueda contamos, desde luego, con la capacidad de gestión y de generación de recursos de los grupos de población con menores ingresos, que han sido nuestros mejores aliados en el desarrollo de distintos proyectos.

Servicios públicos para todos y desarrollo humano sostenible, son nuestras líneas claves de actuación con miras a la sostenibilidad, en consonancia con el Pacto Global de las Naciones Unidas, al cual adherimos oficialmente el 14 de junio de 2006. En esta línea, los principios: "Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional" (principio 1) y "Actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno" (principio 10), se reflejan claramente en nuestra relación con Clientes, Comunidad y Medio Ambiente, Competidores, Dueño y Estado, mientras que con la Comunidad y Medio Ambiente nos guía, de manera particular el compromiso de "apoyar la aplicación de

un criterio de precaución respecto de los problemas ambientales”, contemplado en el principio 7 del Pacto.

Estamos convencidos de que la gestión socialmente responsable es el único camino posible para mantener la legitimidad de nuestra empresa frente a los grupos de interés, que nos ha permitido crecer y acompañar el desarrollo local de Medellín y de otras regiones del departamento de Antioquia como actores de primera línea en la construcción conjunta de un presente y de un futuro incluyente y participativo para todos los que habitamos en este pequeño fragmento del territorio colombiano. Ejemplos como los siguientes, dan cuenta de esa convicción:

Banco de las Oportunidades Educativas, donde aportamos \$150 mil millones, que se suman a los \$160 mil millones invertidos en años anteriores en el programa de Colegios de Calidad, que apalanca hoy la política pública de educación municipal.

En el proyecto hidroeléctrico Porce III, gracias al proceso de información, consulta y concertación adelantado, se procedió a la reubicación de 167 familias, que hoy desarrollan sus proyectos productivos, se generaron 3 mil 324 empleos directos, 1,405 de ellos para personas de la región.

Con los proveedores y contratistas, EPM mantiene unos procesos transparentes y equitativos, y sigue siendo motor de la economía regional, al contratar el 64% de sus actividades con el mercado regional.

El año pasado EPM canceló a municipios y a corporaciones \$42 mil 629 millones por concepto de impuestos. Esos dineros llegan a las diferentes entidades territoriales, desde la Nación, hasta los más humildes municipios de nuestra geografía, donde Empresas Públicas de Medellín tiene sus áreas de influencia.

Con nuestros competidores, avanzamos en estrategias de gestión normativa, encaminadas a preservar el sostenimiento y la competitividad de las distintas empresas, procurando igualmente el bienestar y la eficiencia en la prestación de los diferentes servicios.

En 2007 avanzamos en los procesos de equidad salarial con nuestro recurso humano. Con el proceso de integración de mercados de EADE, se vincularon algunos funcionarios que venían laborando con la empresa Etaservicios, a fin de propiciar la continuidad en la prestación del servicio de energía eléctrica en las nuevas regiones y procurar su mejoramiento.

Ahora nuestros objetivos estratégicos están enfocados en otros mercados. Hacemos presencia en el mercado regional, tenemos negocios en varias regiones del país y estamos incursionando en varios países de América Latina. Nuestra carta de presentación es esa legitimidad respaldada en una reputación construida en 52 años de trabajo socialmente responsable, hecho desde la más profunda convicción ética.

De ahí el orgullo que nos producen los hechos que reportamos en esta memoria. Y también la conciencia que nos genera sobre el camino que nos falta por recorrer en la búsqueda diaria de valor social, desde las grandes decisiones empresariales y de las actuaciones cotidianas de cada una de nuestros empleados, porque finalmente somos los empleados quienes hacemos la gestión socialmente responsable. En este informe estamos presentes todos los empleados y servidores de Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



JUAN FÉLPE GAVIRIA GUTIÉRREZ  
Gerente General

## 1.2 Perfil de la organización.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P. -EPM-, es una entidad descentralizada del orden municipal, creada el 6 de agosto de 1955 mediante Acuerdo No. 58 del Consejo Administrativo de Medellín, como un Establecimiento Público Autónomo, y transformada en Empresa Industrial y Comercial del Estado del orden municipal, por Acuerdo No. 069 del 10 de diciembre de 1997 expedido por el Concejo de Medellín.

En razón de su naturaleza, está dotada de personería jurídica propia, autonomía administrativa y financiera y capital independiente, de acuerdo con el artículo 85 de la Ley 489 de 1998. En relación con sus actos y contratos y como empresa de servicios públicos regulada por la Ley 142 de 1994, EPM se rige por las reglas de derecho privado, salvo las excepciones consagradas expresamente en la Constitución Política, la ley y demás disposiciones reglamentarias.

Los Estatutos vigentes para Empresas Públicas de Medellín E.S.P. se encuentran contenidos en el Acuerdo 12 de 1998, modificado por el Acuerdo 32 de 2006, expedido por el Honorable Concejo de Medellín, mediante el cual se adicionó el artículo 17bis, creándose el Comité de Auditoría de la Junta Directiva. La empresa tiene por objeto, de manera general, la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, energía, distribución de gas combustible, servicios de telecomunicaciones, así como el servicio público domiciliario de aseo y las actividades complementarias propias de todos y cada uno de estos servicios públicos, además del tratamiento y aprovechamiento de las basuras.

La Alta Dirección está conformada por una Junta Directiva y un Gerente General, ambos designados por el Alcalde de Medellín. La Junta Directiva está integrada por nueve miembros, así: el Alcalde de Medellín, quien la preside; cinco personas designadas libremente por el Alcalde y tres más, escogidas también por él, entre los vocales de control registrados por los Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios. (Estatutos - Artículo 7).

Los directivos son nombrados por el Gerente General, para lo cual existe un régimen de selección, perfiles y requisitos de los cargos. Los demás funcionarios son elegidos de acuerdo con procesos de selección por competencias, estipulados dentro de un modelo de gestión del recurso humano.

EPM atiende el mercado de los servicios públicos de Aguas y Energía a través de dos grupos estratégicos de negocios, siendo el mercado natural de ambos el Valle de Aburrá, territorio que incluye a Medellín y a nueve municipios vecinos, con una población de 3.3 millones de habitantes. La cobertura urbana en energía es de 99.99%, de agua potable 100%, de alcantarillado 95.49% y de gas residencial 77%.

Adicionalmente, el servicio de energía eléctrica se presta en 11 municipios ubicados en las zonas de influencia de los embalses de generación de energía, y desde el 26 de junio de 2007 en 101 municipios de Antioquia y uno del Chocó, producto de la integración de la Empresa Antioqueña de Energía EADE, lo que representa una cobertura del 90.05% del mercado, 98.25% urbana y 79.88% rural, con un total de 1,624,827 clientes.

EPM es la matriz de un Grupo Empresarial con el control de 14 compañías y participación accionaria en otras ocho, en los sectores de Telecomunicaciones, Energía, Gas y Aguas. Tiene presencia en algunas regiones de Colombia y está incursionando en mercados internacionales con ventas de energía a Ecuador y la propiedad mayoritaria de la Empresa Hidrocológica del Teribe, HET, en Panamá, donde se construye el proyecto hidroeléctrico Bonyic.

Como consecuencia de la exploración de nuevos mercados, EPM ha tenido un gran protagonismo en la constitución de acueductos regionales, con la conformación de las sociedades Aguas de Urabá y Aguas de Occidente, en las que tiene inversiones proyectadas por más de \$40 mil millones en el año 2008.

El Programa de Saneamiento del Río Medellín es un propósito de largo plazo para descontaminar las aguas de este río y sus afluentes, reduciendo su demanda bioquímica de oxígeno, para lo cual dispone de la planta de tratamiento de aguas residuales San Fernando, que trata en promedio 1.8 m<sup>3</sup>/s.

Respecto de sus resultados financieros, los indicadores más destacados de EPM en 2007 fueron los siguientes:

Número de empleados	5 mil 160 empleados
Ingresos operacionales	\$ 3 billones 149 mil 696 millones
Excedente operacional	\$ 1 billón 76 mil 862 millones
EBITDA	\$ 1 billón 406 mil 726 millones
Excedente del ejercicio	\$ 1 billón 111 mil 91 millones
Activos	\$ 15 billones 509 mil 574 millones
Patrimonio	\$ 12 billones 327 mil 873 millones
Pasivos totales	\$ 3 billones 181 mil 701 millones
Impuestos al Estado	\$ 393 mil 703 millones

## Premios y distinciones recibidos

**Premio CECORP 2007.** En el marco del “Día Interamericano de Relaciones Públicas”, celebrado el 26 de septiembre de 2007, el Centro Colombiano de Relaciones Públicas entregó a EPM el “Premio CECORP 2007” en la categoría Responsabilidad Social.

**Premio ANDESCO 2007 a la Responsabilidad Social Empresarial.** El 29 de junio de 2007, en el marco del IX Congreso de Servicios Públicos Domiciliarios, ANDESCO entregó a EPM el “Premio a la Responsabilidad Social Empresarial”, dirigido a las empresas de servicios públicos domiciliarios grandes y pequeñas del país, de los sectores de acueducto, alcantarillado, aseo, energía, gas y telecomunicaciones.

El premio evalúa integralmente la gestión de las empresas en aspectos ambientales, entorno de mercado, buen gobierno y sus aportes al desarrollo sostenible, entre otros. En el mismo evento, EPM recibió Mención de Honor por “Mejor Desempeño Social”.

Finalmente, gracias a su gestión ambiental EPM obtuvo durante 2007 diversos reconocimientos como:

- Concepto emitido por el Banco Mundial sobre conformidad del proyecto eólico Jepirachi frente

al cumplimiento de las políticas de salvaguardas en materia indígena, ambiental y de patrimonio arqueológico.

- Invitación del Banco Interamericano de Desarrollo para participar en un encuentro realizado en India, para compartir experiencias frente al manejo del impacto ocasionado por el desplazamiento de población durante la construcción del proyecto hidroeléctrico Porce II.
- Otorgamiento de placas recordatorias y notas de agradecimiento por la participación de EPM en el desarrollo de las regiones y su impulso a programas de mejoramiento ambiental de algunos municipios de Antioquia.

## Aguas

El GEN Aguas es un Grupo Estratégico de Negocios de EPM. Produce 306 millones de metros cúbicos de agua potable por año, en 11 plantas de tratamiento ubicadas en Medellín y en los municipios del Valle de Aburrá. Posee una capacidad de almacenamiento de 453 mil metros cúbicos en 109 tanques. Sus redes tienen una longitud de 3 mil 453 km para distribución de acueducto y 4 mil 234 km para recolección y transporte de aguas

residuales. Trata más de 39.3 millones de metros cúbicos anuales de aguas residuales en la planta de tratamiento San Fernando, situada en el municipio de Itagüí, al sur del Valle de Aburrá.

Al 31 de diciembre de 2007, EPM registró 809 mil 092 usuarios en acueducto y 771 mil 553 en alcantarillado en el segmento residencial.

El segmento no residencial agrupa a 65 mil 743 clientes en acueducto y a 64 mil 503 clientes en alcantarillado. Incluye empresas de los sectores comercial, industrial, oficial y régimen especial (hospitales, centros de salud y establecimientos carcelarios, entre otros). En este segmento se ubican 110 empresas clasificadas como Grandes Clientes, con consumos superiores a 5,000 m<sup>3</sup>/mes.

El cubrimiento del sistema de distribución de agua potable, vale decir apta para el consumo humano, es de un 100% en las áreas urbanas del POT (Plan de Ordenamiento Territorial) correspondientes a los 10 municipios del Valle de Aburrá, y abastece a 2,880,880 habitantes.

Se atiende una zona de 18,573 km<sup>2</sup> constituida por un valle cerrado, con todas sus laderas densamente pobladas. Las cotas del servicio se ubican entre 1,600 y 2,000 metros sobre el nivel del mar. Esa cota se modifica con base en la evolución de los desarrollos urbanísticos, con tendencia a ubicarse en las partes altas de las laderas del valle.

El sistema de recolección de aguas residuales residenciales, industriales y de aguas lluvias, se presta en el área urbana del Valle de Aburrá, en los mismos municipios del sistema de acueducto, para un cubrimiento total por áreas urbanas del POT, lo cual corresponde a 2,748,068 habitantes atendidos.

Durante 2007 se vincularon al sistema 8 mil 743 clientes a través de urbanizadores, 17 mil 482 con particulares, 2 mil 897 por Habitación Viviendas y 7 mil 581 con contratistas de EPM. Esto representa un crecimiento de los clientes de 4.3% respecto a 2006. La red de distribución secundaria de acueducto tuvo un crecimiento aproximado de 13 km, terminando el año con 3,176 km. En general el cubrimiento del servicio

de acueducto es muy cercano al 100%, mientras que el de alcantarillado ronda el 96%. Ver Anexo 3 para la cobertura y número de usuarios de Aguas (acueducto y aguas residuales).

En 2007 se entregaron todos los productos correspondientes a los diseños detallados de la futura planta de tratamiento de aguas residuales Bello, hoy en fase de revisión. Para financiar su construcción se gestiona un crédito por US\$225 millones. Una vez entre en funcionamiento en el año 2010, esta planta tratará un caudal promedio de 5,0 m<sup>3</sup>/s.

A través de su filial EPM Bogotá Aguas S.A. E.S.P., EPM terminó en 2007 la ejecución de su contrato de operación con la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá -EAAB-, que le significó grandes beneficios económicos y empresariales. No salió favorecida en el concurso mediante el cual se eligieron nuevos operadores comerciales para las zonas establecidas por la EAAB.

## Calidad

El negocio de Aguas de EPM tiene la Certificación NTC ISO 9001 versión 2000 para los procesos potabilizar agua, captar agua cruda, efectuar distribución primaria, efectuar distribución secundaria, recolectar y transportar agua residual, tratar agua residual e interventoría de obras civiles.

Adicionalmente cuenta con dos acreditaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio para sus laboratorios Medidores Acueducto y Control Calidad Aguas, todas ellas otorgadas en 2003.

## Indicadores de calidad

Indicador	Descripción	Unidad	Meta	2005	2006	2007
Índice de calidad del agua suministrada	Todo el sistema	%	95	96.60	96.4	98.2 (*)
Continuidad del servicio	Índice acumulado año	%	99.70	99.98	99.79	99.49
Atención daños promedio en un día (acueducto)	Atención promedio de daños red acueducto-días	%	Prioridad alta: 2 Prioridad normal: 5	65	77	85.67
Atención promedio conexión nuevos clientes acueducto	26	días	21 días	5.88	5.34	6.35

(\*) Dato a septiembre de 2007

## Energía

El GEN Energía es otro de los grupos estratégicos del Grupo Empresarial EPM. A 31 de diciembre de 2007, EPM tenía 29 centrales de generación de energía eléctrica (no incluye a Riogrande I), de las cuales 27 son hidráulicas. De éstas opera siete minicentrales de la Dirección de Aguas, una térmica con capacidad de 455 MW de potencia efectiva y un parque eólico con 19.5 MW de potencia instalada. A 31 de diciembre de 2007 se contaba con una capacidad efectiva neta de 2,594.42 MW, ya que a partir del 1 de diciembre de 2007 Riogrande I fue declarada como planta menor, con una capacidad efectiva neta de 19 MW.

En 2007 EPM participó en promedio con el 20.1% de las ventas totales del Sistema Interconectado Nacional. Merced a la gestión de sus recursos energéticos, vendió 2,287 GWh en la Bolsa de Energía, 7,049 GWh en Contratos de Largo Plazo y 3,361 GWh en el Mercado No Regulado, para Grandes Clientes. Adicionalmente le fueron adjudicados 8,184 GWh en 48 licitaciones para los años 2008 a 2010.

El promedio de disponibilidad hidráulica fue 92.89% y con un promedio de participación en generación real del 24.26% respecto del total del Sistema Interconectado Nacional, -SIN-.

La cobertura del servicio, discriminada por mercados Metropolitano y Regional, es la siguiente:

### Cobertura del servicio de energía eléctrica

Mercado	Metropolitano (*)	Regional (**)
Urbano	100%	98%
Rural	99.99%	80%
<b>Total</b>	<b>99.99%</b>	<b>90.05%</b>

(\*) Datos a diciembre de 2007. (\*\*) Datos a junio de 2007.

Por su parte, para la transmisión y distribución de energía eléctrica, EPM cuenta con la siguiente infraestructura:

### Subestaciones de distribución

	Mercado		
	Metropolitano	Regional	Total
Cantidad	43	89	132
Capacidad MVA	3,310	1,136	4,446

### Redes primarias (km)

Nivel de tensión	Mercado		
	Metropolitano	Regional	Total
13,2 kV	7,477	19,683	27,160
44 kV	372	1,429	1,801
110 kV	829	417	1,246
220 kV	732	N/A	732
<b>TOTAL</b>	<b>9,410</b>	<b>21,529</b>	<b>30,939</b>

### Transformadores de distribución

	Mercado		
	Metropolitano	Regional	Total
Cantidad	48,399	49,212	97,611
Capacidad (MVA)	3,310	1,136	4,446

El número de clientes de Energía cerró a diciembre de 2007 con 1,625,224; la demanda de electricidad con un total de 4,662 GWh/año, y el valor de los consumos fue de \$966,591 millones.

Adicionalmente acreditó por la Superintendencia de Industria y Comercio, con base en la Norma NTC ISO 17025:2001, los sistemas de gestión para los laboratorios de pruebas de transformadores y calibración de medidores de energía.

### Calidad

Generación Energía cuenta con el Certificado de Calidad bajo la Norma NTC ISO 9001:2000 para las actividades de “servicio de operación y mantenimiento para generar energía”, que cubre las centrales La Tasajera, Niquía, Riogrande I, Guadalupe III, Guadalupe IV, Troneras, Porce II, Guatapé, Playas, las minicentrales Pajarito y Dolores y la termoeléctrica La Sierra.

Transmisión y Distribución Energía por su parte, tiene Certificación NTC ISO 9001:2000, para los procesos del Centro Regional de Control, mantenimiento subestaciones y líneas, montajes electromecánicos, alumbrado público y alumbrados decorativos.

Los indicadores de continuidad y disponibilidad del servicio superan los estándares establecidos por la regulación.

Indicador	Descripción	Unidad	Meta	2007
DES	Horas suspensión/año	Horas/año	11	9.72 (1)
FES	Interrupciones/año	Interrupciones/año	26	18.08 (2)
Líneas STN*	Disponibilidad de las líneas del STN*	Porcentaje	99.73	99.97
Bahías STN*	Disponibilidad de las bahías de subestación del STN*	Porcentaje	99.83	99.94

(1) Corresponde al DES del mercado integrado (Metropolitano + Regional)  
DES Metropolitano: 2.9  
DES Regional: 18.9

(2) Corresponde al FES del mercado integrado (Metropolitano + Regional)  
FES Metropolitano: 4.62  
FES Regional: 34.48

\* STN: Sistema de Transmisión Nacional.

En 2007 EPM alcanzó por quinto año consecutivo el mayor índice en el “Área de Calidad en el Suministro de Energía” entre 54 empresas distribuidoras de energía eléctrica de Suramérica y Centroamérica, que representan cerca de 53 millones de clientes. Alcanzó un grado de satisfacción del 93%, entre clientes satisfechos y muy satisfechos, y ocupó el primer lugar en el indicador de Aprobación del Cliente, que evalúa su satisfacción inicial con la calidad de los servicios prestados por su distribuidora. El 93.9% de los clientes de la entidad calificó como “buena” o “excelente” la calidad de sus servicios.

Según la Comisión de Integración Energética Regional, -CIER-, institución que promueve las relaciones entre las entidades del sector energético en América del Sur, esta encuesta es una importante herramienta de gestión y benchmarking, que evalúa 45 atributos y cubre las áreas de calidad del suministro de energía, información y comunicación con los clientes, factura de energía, imagen de la empresa proveedora de energía eléctrica, atención al cliente, precios, alumbrado público y responsabilidad social.

## Gas

En 1993 el Ministerio de Minas y Energía autorizó a EPM la construcción, operación y mantenimiento del gasoducto de distribución en el Valle de Aburrá, en la zona comprendida por los municipios de Barbosa, Girardota, Copacabana, Bello, Medellín, Envigado, Sabaneta, Itagüí, La Estrella y Caldas.

El negocio de Gas Natural hace parte del Grupo Estratégico de Energía y está conformado por una unidad de construcción de redes, otra de operación y una tercera de comercialización, que atienden un segmento de clientes masivos y otro de grandes consumidores para usos residencial, comercial, industrial o vehicular.

Dadas las características ecológicas de este combustible y sus precios, la masificación del gas natural en el área de cobertura de EPM no sólo es un reto como negocio, sino también un compromiso de desarrollo social, pues ayuda a balancear la canasta energética de los ciudadanos y abre nuevas actividades económicas relacionadas con la construcción de redes internas y externas, además de la producción y comercialización de equipos de medida y terminales de uso.

En 2007 se extendieron 466 mil 584 metros de redes de polietileno para clientes residenciales y no residenciales. Con esta cantidad se alcanzaron 3,493,639 metros en el sistema de distribución de gas.

A diciembre de 2007, el servicio de gas natural se presta a 309 mil 552 clientes registrados en el sistema de facturación de EPM. El sector residencial representa el 98.7% del total de clientes, para una demanda del 15%. El sector no residencial incluye comercio, industria y entidades oficiales.

Durante 2007 se conectaron un total de 76 mil 874 nuevos clientes residenciales, para un crecimiento del 33% y una penetración del 45.51%. Se registra una cobertura del servicio en un 77% en el mercado relevante (10 municipios del Valle de Aburrá), y se

destaca la prestación del servicio a los estratos 2 y 3 (clientes de menores ingresos).

La línea de Gas Natural Vehicular -GNV-, se atiende con 38 estaciones de servicio distribuidas en todo el Valle de Aburrá, las cuales registraron consumos de 65,450,000 m<sup>3</sup>, y con 6 mil 875 nuevos vehículos convertidos, para un total acumulado de 22 mil 895 en todo el programa.

## Calidad

El Sistema de Gestión de Calidad de la Gerencia de Gas de EPM dispone de certificaciones con base en las normas NTC ISO 9001: 2000 e ISO 9001: 2000, con el siguiente alcance: “Distribución de Gas Natural para usos residencial, comercial, industrial y GNCV. Gestión de la construcción, operación y mantenimiento de la infraestructura.”

Durante los días 26, 27 y 28 de noviembre de 2007 se realizó la auditoría de seguimiento por parte del ICONTEC, con resultados satisfactorios en cuanto a la vigencia del certificado expedido por dicha entidad.

## Indicadores de calidad

Indicador	Descripción	Unidad	Meta	2007
DES	Duración Equivalente de Suspensiones	% - mes	0%	0%
IPLI	Índice de Presión de Línea Individual	% - mes	100%	100%
IRST	Índice de Respuesta al Servicio Técnico	% - mes	100%	98.99%
IO	Índice de Odorización	% - mes	100%	100%
Porcentaje de pérdidas de gas		% - mes	≤1.6%	1.29%
Seguimiento de redes de polietileno		Km – mes	≥60	92.9 Km
Instalaciones no residenciales revisadas		Instalación – semana	≥10	15
Cumplimiento de revisiones quinquenales		% - mes	95% de las programadas	100%

## 1.3 Gobierno Corporativo

Empresas Públicas de Medellín E.S.P. define el Gobierno Corporativo como un sistema de reglas y prácticas que señalan la manera como ella debe ser administrada, controlada y orientada para establecer un equilibrio entre los proveedores de capital y la administración, en el entendido que esas reglas y prácticas deben estar presentes en cualquier entidad sin importar su régimen de propiedad, pública o privada.

La definición asumida del concepto de Gobierno Corporativo, de acuerdo con su normal utilización en el ambiente de los negocios, se circunscribe a las relaciones de poder entre la propiedad (socios accionistas o propietarios únicos), la administración (Junta Directiva) y la alta Gerencia.

Los principales grupos de interés en los que se enfoca el Gobierno Corporativo en EPM son el municipio de Medellín, su dueño único, y los proveedores de financiación (bancos y tomadores de bonos). Las relaciones con los demás grupos de interés priorizados por la entidad (Clientes, Proveedores, Comunidad y Medio Ambiente, Empleados y Estado) se gestionan desde el concepto, la política y las acciones de Responsabilidad Social Empresarial -RSE-, cuyo modelo y guía se explican en el capítulo siguiente de este informe.

### Antecedentes y evolución del Gobierno Corporativo en EPM

En 2001, la Resolución 275 de la entonces Superintendencia de Valores exigió como requisito para todas aquellas entidades emisoras de bonos que pudieran ser ofertados a los Fondos de Pensiones, contar con un “Código de Buen Gobierno”, cuyas disposiciones se incluyeran a su vez en los Estatutos de la entidad.

En cumplimiento de esa disposición, en diciembre de 2001 EPM redactó y asumió su Código de Buen Gobierno Corporativo, mediante Decreto 273 de Junta Directiva. Como mecanismo alterno a la incorporación en sus Estatutos de este Código, se redactó un Estatuto Interno de Gobierno Corporativo mediante Decreto

de Junta Directiva 279 de 2003. Durante ese año algunos hechos de carácter interno, derivados de la relación de la entidad con la administración municipal, dieron pie para que la Calificadora de Riesgos Duff & Phelps manifestara algunas preocupaciones sobre el Gobierno Corporativo en EPM, aunque mantuvo una alta calificación para su riesgo financiero.

Sin embargo, y a raíz de esta señal, en enero de 2004 la Gerencia de EPM adoptó la Gobernabilidad Corporativa como tema prioritario y expuso, a través de la entonces Gerencia de Planeación Corporativa, los aspectos específicos que deberían desarrollarse para la *“definición, diseño y adopción de la estructura y mecanismos de gobierno de las EPM que enmarque y rijan las relaciones con el municipio como dueño y que establezca las buenas prácticas de gobierno interno. Además, se implementarán los modelos estructurales y de mecanismos que enmarquen las relaciones de las EPM como socio mayoritario en sus filiales, la administración de las mismas y con los accionistas minoritarios.”*

En 2005 el proyecto de consultoría que definía y adoptaba la estrategia de Consolidación Empresarial, la escisión de la UEN Telecomunicaciones y la implantación de las distintas fases del proyecto de Consolidación del Grupo Empresarial, restó necesariamente algo de atención al trabajo de Gobierno Corporativo.

Aún así se redactó un nuevo Código de Gobierno Corporativo, adoptado mediante Decreto 204 de 2005 de la Junta Directiva. Era básicamente un dossier de toda la normatividad interna en EPM relacionada con su manejo y administración, que se complementó con un reglamento para la Junta Directiva, puntualizando requisitos para su composición y estructuración.

En su sesión del 16 de enero de 2006 (Acta No. 1450), la Junta Directiva aprobó formalmente el Plan de Gobierno Corporativo, con una serie de frentes de trabajo, acciones y prácticas, en las que EPM viene trabajando:

- Reglamento de la Junta Directiva.
- Adopción de prácticas de Gobierno Corporativo.
- Convenio de Gobernabilidad Municipio-EPM.

- Adopción de un nuevo Código de Gobierno Corporativo.

## Avances en Gobierno Corporativo en 2007

Enmarcados en este plan de trabajo se han logrado los siguientes hitos:

### ● Adopción de Código de Gobierno Corporativo

Adoptado el 1 de octubre mediante Decreto 237 de Junta Directiva. Es un texto nuevo, simplificado, centrado en la relación Dueño (Municipio)– Empresa (Administración), la composición y responsabilidades de la Junta Directiva y el suministro de información financiera y no financiera de la empresa. Por lo demás, se enfatiza en que estas disposiciones deben ser efectivamente cumplidas, y que ante su incumplimiento se deben exponer las razones que motivaron tal circunstancia.

### ● Reglamento Interno de Junta Directiva

Se aprobó como anexo del nuevo Código de Gobierno Corporativo, el 1 de octubre de 2007.

Sus elementos fundamentales son:

- **Reforzar la transparencia**, definiendo el concepto de parte vinculada en relación con los directores, Gerente General, altos ejecutivos y sociedades del Grupo Empresarial y sus partes vinculadas, y mediante declaratoria de operaciones con parte vinculada como hecho trascendente.
- **Garantizar el derecho de los directores a la información** correspondiente a las sesiones con la debida anticipación, claridad y suficiencia. Precisión en el orden del día de las reuniones que se envía a los directores.
- **Garantizar la independencia del auditor externo.** Permite que la Junta Directiva pueda exigir informes emitidos por asesor(es) externo(s) independiente(s) (fairness opinión), sobre determinadas operaciones de alta importancia

para EPM, y que los mismos tengan la debida divulgación.

- **Cumplir compromisos relativos al Gobierno Corporativo**, como realizar una autoevaluación anual de su funcionamiento, publicar un informe anual de Gobierno Corporativo, facilitar la convocatoria de Junta Directiva, de modo que dos o más directores puedan exigirla, entre otros.

### ● Convenio Marco de Gobernabilidad

Este es el instrumento escogido por Empresas Públicas de Medellín E.S.P. para acoger las prácticas de Gobierno Corporativo afines con su especial naturaleza jurídica, en el que concurren las voluntades del Gerente y del Alcalde.

Fue firmado el 23 de abril de 2007 y, a manera de un gran código abierto y transparente para la comunidad, define las coordenadas de las relaciones entre el Municipio y EPM como empresa de servicios públicos domiciliarios, teniendo en cuenta el importante papel que juegan ambas instituciones en el devenir de la ciudad.

El Convenio establece los siguientes principios:

- **Sostenibilidad y crecimiento:** como empresa de servicios públicos, EPM será siempre fuente de ingresos para el presente y el futuro de la comunidad.
- **Transparencia:** la contratación siempre será pública y los públicos de interés conocerán a tiempo las decisiones y resultados de EPM. Se participará activamente en la “Feria de la Transparencia”.
- **Autonomía responsable en la gestión:** EPM se mantendrá ajena a intereses particulares y partidistas. Será autónoma y se garantizará la continuidad gerencial eficaz y eficiente.
- **Sujeción al objeto empresarial:** todo lo que haga EPM estará dentro de su objeto social.
- **Eficiencia, productividad y rentabilidad del patrimonio:** EPM será eficiente en la prestación de los servicios públicos y dentro de las políticas de Responsabilidad Social Empresarial.



### Se contraen las siguientes obligaciones:

**Del Municipio:** el Alcalde de Medellín se compromete a respetar la autonomía de EPM:

- Siempre actuará a través de la Junta Directiva.
- No influirá ni participará en la definición de contratos ni en procesos de selección del personal de EPM.
- Para elegir al Gerente General tendrá en cuenta la experiencia, idoneidad, profesionalismo, honestidad y solvencia moral.
- En caso de querer cambiar al Gerente General, deberá basarse en razones y modelos objetivos.

### Frente a la Junta Directiva.

- Escogerá personas de las más altas calidades académicas, profesionales y humanas.
- Procurará mantener al menos cinco de los miembros independientes para darle continuidad al direccionamiento estratégico y a las políticas y directrices.
- Elegirá a sus miembros a partir de listas de candidatos elaboradas por los grupos de interés (universidades, comités de veeduría ciudadana, gremios, etc.) para que haya total transparencia.
- Implementará mecanismos para evaluar a la Junta Directiva y al Gerente General.
- Las medidas de Gobernabilidad Corporativa harán parte del reglamento interno de la Junta Directiva.

### Manejo de recursos financieros.

- El Municipio de Medellín y EPM mantendrán la independencia en el manejo de los recursos financieros.

### Plan de Desarrollo Municipal.

- Para la participación de EPM en el Plan de Desarrollo Municipal se tendrán en cuenta criterios empresariales, técnicos, financieros,

económicos y de mercado. Se deberá considerar la viabilidad de los proyectos y el cumplimiento de su objeto social.

**De EPM:** Empresas Públicas de Medellín E.S.P. se compromete a:

- Realizar una gestión eficiente y productiva de sus activos, que se refleje en unos resultados mínimos esperados de EBITDA, rentabilidad del patrimonio y otros indicadores financieros.

### Mecanismos apropiados de comunicación.

- Dispondrá de canales de comunicación con el municipio de Medellín para responder oportunamente a sus requerimientos.

### Transparencia frente a la comunidad.

- Siempre actuará con la mayor transparencia, imparcialidad y objetividad, especialmente en la contratación y en la selección del personal.
- Contratará en un ámbito de libre competencia, con una administración eficaz y eficiente, orientada por principios de responsabilidad, igualdad, imparcialidad y celeridad.
- Publicará todas las contrataciones en el sistema público Te Cuento para brindar mayor transparencia e igualdad de oportunidades.
- Seleccionará el personal con base en perfiles y competencias estrictamente verificados.
- Brindará información suficiente y oportuna a la ciudadanía sobre sus actividades y procesos.
- Contará de manera permanente con un auditor externo.

### Responsabilidad Social Empresarial.

- Formulará y desarrollará políticas de Responsabilidad Social Empresarial, con énfasis en los grupos más vulnerables de la población.

- Incorporará el modelo de Responsabilidad Social Empresarial a su marco estratégico.
- Defenderá y respetará los derechos humanos, las normas laborales y el medio ambiente y actuará contra todas las formas de corrupción, todo esto en cumplimiento del Pacto Global.

#### ● Adopción de prácticas.

Se publicó la página web del inversionista y se avanza en la adopción de las Normas Internacionales de Contabilidad. A pesar de no contar con una regulación en materia contable, que exija expresar los estados contables de EPM de acuerdo con las Normas Internacionales de Contabilidad, se decidió expresarlos también con base en estas normas, pues la decisión de incursionar en los mercados internacionales de capitales genera esta necesidad. El ejercicio financiero de 2007 será también entregado de acuerdo con esos lineamientos.

En el capítulo 4 de este Informe publicamos el texto completo del Informe Anual de Gobierno Corporativo 2007.

## 1.4 Política de Responsabilidad Social Empresarial

A lo largo de sus 52 años de existencia, EPM ha mantenido presente el compromiso con la prestación de servicios públicos con calidad y eficiencia, la orientación al bien común y a la calidad de vida. Estos compromisos establecidos en su objeto social se reinterpretaron en 2007 a través de la contribución al desarrollo humano sostenible de la población localizada en las regiones donde actúa.

Para el desarrollo humano sostenible acoge la empresa la definición del PNUD -Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo-, concepto incluido en la Carta de Naciones Unidas y reforzado por numerosos acuerdos internacionales. El concepto es descrito como la unión del desarrollo sostenible y del desarrollo humano,

no sólo desde la palabra sino también en los hechos. El desarrollo humano sostenible es un desarrollo que genera crecimiento y distribuye sus beneficios equitativamente; regenera el medio ambiente en vez de destruirlo; potencia a las personas en vez de marginarlas; amplía las opciones y oportunidades de las personas y les permite su participación en las decisiones que afectan sus vidas.

En 1998 EPM, preocupada por establecer de una forma más clara, explícita y formal su compromiso de orientación al bien común y al mejoramiento de la calidad de vida, abordó la gestión social dentro del plan estratégico institucional. Producto de esta reflexión en 2002 eran visibles los resultados de la gestión ambiental y social en la viabilización de proyectos, fruto de la actuación del Comité Social Corporativo y de la Directriz Social Corporativa. Sin embargo se percibía la necesidad de ampliar el enfoque a otros actores y actuaciones.

En la exploración de enfoques surgió el concepto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como una forma de abordaje más completa y estructurada mediante la cual se logran diferenciar las diversas partes interesadas que interactúan con la empresa y la evolución que debe tener cada una de esas relaciones en la búsqueda de legitimidad, como condición de competitividad y sostenibilidad.

En este momento se establecieron los fundamentos del modelo de RSE, sobre los cuales se formuló en 2007 la Política de Responsabilidad Social Empresarial, compuesta por directrices que establecen un marco de actuación lo suficientemente acotado para orientar las actuaciones de sostenibilidad hacia focos deliberados, y lo suficientemente amplio para permitir innovación y libertad a través de la implantación de acciones socialmente responsables en el desarrollo de todos los procesos de la organización y del grupo.

La RSE en EPM está soportada en conceptos éticos y competitivos. Desde lo ético se reconoce la responsabilidad de las actuaciones empresariales y se vela para que las consecuencias de esas actuaciones sean benéficas para la sociedad. Desde lo competitivo se entiende como un asunto de sostenibilidad, pues la

propia naturaleza de una empresa de servicios públicos está ligada a la suerte de la población que atiende. Dentro de las múltiples formas que permiten cumplir con los imperativos estratégicos de crecimiento del negocio, EPM opta explícitamente por fortalecer el entorno donde está inserta la red de sus grupos de interés mediante un comportamiento socialmente responsable que contribuye a crear las condiciones necesarias para ello.

La Política de RSE acoge y sustituye la Directriz Social Corporativa, ampliando su ámbito de aplicación. Asimismo fortalece la capacidad empresarial para direccionar la actuación social, estratégica y operativa de EPM y su proyección en el Grupo Empresarial y en la Fundación EPM.

La Política involucra la RSE en la estrategia y en el quehacer individual; acota la actuación en RSE bajo el rol de EPM como empresa de servicios públicos; recomienda establecer alianzas, aprovechar fortalezas propias y concentrar esfuerzos; define el foco de intervención hacia la universalidad de la prestación del servicio y el apalancamiento del desarrollo; recomienda articulación al negocio, acciones colaborativas con generación de valor social y económico, y establece amplia interlocución y parámetros para la relación con los grupos de interés.

La Junta Directiva monitorea regularmente la ejecución de actuaciones en el marco de esta Política.

En el aspecto de métricas, en 2007 se adelantó la labor de articular los indicadores de RSE con los de procesos y con el Cuadro de Mando Integral a través del Sistema Integral de Gestión de EPM. Esto significa coherencia con la premisa de una RSE inmersa dentro del quehacer del negocio, y consistencia y eficiencia en la construcción de definiciones, fórmulas, fuentes y herramientas homologadas para la gestión de indicadores.

El concepto de Responsabilidad Social Empresarial se enuncia así:

*“Compromisos de origen obligatorio o voluntario que EPM asume en su relación con los grupos de interés, conservando como objetivo central la sostenibilidad”.*

La sostenibilidad se entiende como el conjunto de condiciones económicas, sociales y ambientales que favorecen la permanencia y el desarrollo de una empresa en una relación de beneficio mutuo con la sociedad.

La Responsabilidad Social Empresarial exige una diferencia clara de sus grupos de interés: Clientes, Comunidad y Medio Ambiente, Proveedores y Contratistas, Empleados, Dueño, Socios, Competidores y Estado. Explorar mejores maneras de involucrarnos con ellos desde el concepto de RSE es el reto establecido.

## 1.5 Compromisos con iniciativas externas

Consecuente con su Política de Responsabilidad Social -RSE-, EPM hizo adhesión oficial al Pacto Global, (The Global Compact), el 14 de junio de 2006. Con ello se sumó a esta iniciativa de la Organización de las Naciones Unidas, ONU, que agrupa a más de 4 mil 500 entidades en el mundo, 100 de ellas colombianas, comprometidas de manera voluntaria con los 10 principios señalados en el Pacto. En noviembre de 2007 EPM publicó su primera comunicación de progreso (COP), en la página oficial del Pacto Mundial ([www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org)).

Consecuentes con lo anterior, los reportes de responsabilidad social y gestión ambiental de EPM, hacen una correlación de los logros empresariales con los indicadores GRI, y de manera análoga, se procura igual alineación con los Objetivos de Desarrollo del Milenio, en toda la gestión con los grupos de interés. En la gestión sobre el Objetivo 7, “Garantizar la sostenibilidad ambiental”, EPM realiza algunas acciones en materia de reforestación, desarrollo de programas de alcantarillado urbano y rural y abastecimiento de acueducto, así como contribuciones al mejoramiento de vivienda rural.

Igualmente, EPM participa en la Comisión de Integración Energética Regional -CIER-, entidad que agrupa a 197 empresas y organismos del sector en América del Sur alrededor de iniciativas que buscan fortalecer el sector en beneficio final de los clientes y la comunidad servida.



En 2007 se participó de manera activa en la elaboración de la propuesta para el estudio de satisfacción de clientes residenciales de gas, y la creación del frente de trabajo sobre RSE que tiene como fin promover y fortalecer la gestión socialmente responsable en el sector de energía en América Latina. Se realizó, como viene haciéndose desde 2003, el estudio de satisfacción de clientes residenciales de energía eléctrica.

EPM también participa activamente en el Comité Ambiental de la CIER, en actividades como la actualización del “Marco normativo y procedimental ambiental del sector eléctrico en los países de la CIER” (2006); y recientemente en la elaboración de las guías de comunicación ambiental y de residuos peligrosos, así como en la promoción para la inscripción de proyectos de Mecanismo de Desarrollo Limpio -MDL- y el ofrecimiento de servicios de capacitación en este tema para las empresas CIER.

En Colombia, EPM participa en la Asociación Nacional de Empresas Prestadoras de Servicios Públicos y Conexos -ANDESCO-, en la construcción de la línea base para la medición del avance de las empresas del gremio en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo del Milenio.

Con el Instituto Colombiano de Normas Técnicas -ICONTEC-, acompaña el proceso de definición de la Guía Colombiana de RSE, junto con una amplia representación del sector empresarial. Se ha logrado llegar a una propuesta inicial que está publicada para observaciones en el sitio web de ICONTEC.

Finalmente, en 2007 EPM se vinculó con la Corporación Transparencia por Colombia, para participar con otras empresas del sector de servicios públicos durante 2008 en la definición conjunta de lineamientos y criterios que permitan la construcción y aplicación de un índice de transparencia, así como para documentar las acciones de autorregulación en ética empresarial en empresas que prestan servicios públicos en Colombia.

Esta iniciativa se suma a otras en las que EPM participa en el mismo sentido, como el Pacto por la

Transparencia, firmado desde 2004 con el municipio de Medellín, la Vicepresidencia de la República, el Comité Intergremial de Antioquia, el Comité de Seguimiento al Plan de Desarrollo y el Programa de la Presidencia de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, todo lo cual reafirma el compromiso ético de la empresa.

## 1.6 Parámetros del Informe de Responsabilidad Social Empresarial (Memoria de Sostenibilidad)

El Informe de Responsabilidad Social Empresarial, versión 2007, contiene las directrices, acciones, resultados y rendición de cuentas de EPM ante sus grupos de interés<sup>1</sup>: Clientes, Comunidad y Medio Ambiente, Proveedores y Trabajadores Tercerizados; Dueño, Competidores, Estado y Empleados, como contribución al desarrollo de la sostenibilidad de las sociedades donde actúa y del país en general.

El presente informe comprende la gestión de Empresas Públicas de Medellín E.S.P., en lo que tiene que ver con sus negocios internos de Aguas y Energía, y no incorpora información o reportes sobre sus filiales.

Para su elaboración, EPM decidió, por segunda vez, seguir la metodología del Global Reporting Initiative -GRI- versión G3, por considerar que brinda los elementos necesarios para informar adecuadamente a los diferentes grupos de interés, incorporando a través de su contenido principios de cobertura y calidad que garantizan el entendimiento, uso y comparación de la información relacionada. Esta metodología es un referente internacional para la presentación de la información económica, social y ambiental de las organizaciones.

Se ha optado por una aplicación gradual que permita interpretar los lineamientos GRI ajustados a las

<sup>1</sup> Grupos de interés: aquellos públicos, personas o instituciones con los cuales se relaciona EPM, y cuya interacción causa efectos relevantes tanto para ellos como para el desempeño actual y futuro de la empresa.

condiciones de EPM y de su entorno, para que el informe de RSE, además de mostrar a sus grupos de interés los logros en el período, se convierta en una herramienta de autoevaluación útil para impulsar la gestión sostenible en lo económico, lo social y lo ambiental.

La evaluación para determinar el grado de aplicación de la metodología GRI en este informe, da como resultado el nivel C. Sin embargo, con respecto al año 2006, en el informe y en su proceso de construcción se introdujeron estas novedades, la mayoría asociadas con las mejoras sugeridas por el Pacto Global a EPM, en la retroalimentación recibida con motivo de la Comunicación de Progreso 2006. Estas mejoras se consideran pertinentes en su totalidad, y además aplicables a la memoria de sostenibilidad:

- Integración del informe de Comunicación de Progreso de Pacto Global al informe de RSE (memorias de sostenibilidad): la recomendación fue acogida y se presenta la primera versión integrada de los dos informes, la cual será publicada en el sitio web del Pacto durante el primer semestre de 2008.
- Inclusión en algunos temas de las acciones planeadas para 2008.
- Este informe no presenta avances en cuanto a la recomendación de establecer comparativos, porque el esfuerzo sobre indicadores en el período 2007-2008 está centrado en la labor interna de vincular los indicadores de RSE a los indicadores del negocio. Esto permite, además de coherencia entre el concepto de RSE y el desempeño normal del negocio, enriquecer los indicadores tradicionales de eficiencia técnica y financiera de los procesos, con medidas que apuntan a sostenibilidad económica, ambiental y social.

Sin embargo, el beneficio del esfuerzo de la conceptualización, diseño, implantación de indicadores, herramientas de soporte y el trabajo cultural asociado, se verá reflejado en los informes en un plazo de dos o tres años, pues en el corto plazo, en el mejor de los casos la calidad de los datos y su trazabilidad permanecerán estables,

razón por la cual no se contempla todavía un auditaje externo.

Durante 2007 la entidad integró a su mercado de energía 101 municipios más del departamento de Antioquia. Esto significó ampliar en 50% la base de clientes, lo cual tiene repercusiones importantes en la información relacionada no sólo con este grupo de interés, sino también con Comunidad y Medio Ambiente, Estado y Empleados.

Para la construcción del informe se partió de los parámetros metodológicos de GRI y del Informe RSE 2006. Un equipo integrado por funcionarios de diferentes áreas de la organización, con el conocimiento necesario en los diferentes temas, se encargó de recolectar y procesar la información. Este equipo se conformó hace dos años y con él se buscan avances en asuntos como la comprensión del concepto de sostenibilidad, la apropiación gradual de la metodología GRI y la eliminación de las barreras que imponen los informes de gestión tradicionales.

Elaborar este informe para una empresa que congrega la prestación de servicios de diferentes sectores dentro de los que subyacen particularidades, con un estado de madurez disímil y con condiciones regulatorias propias en cada negocio, es complejo, debido además a la multiplicidad de interlocutores, fuentes y enfoques dentro de los negocios.

En cuanto a los principios de elaboración, se percibe un avance respecto al año anterior en la aplicación de los principios de Materialidad, Contexto de Sostenibilidad y Equilibrio. Los mayores retos se identificaron en la Participación de los grupos de interés, la Comparabilidad y la Precisión.

La Comparabilidad interna presenta el inconveniente de que el ajuste a indicadores sugeridos GRI comenzó en 2006. Sobre la externa, no se dispone de manera expedita de la información de entorno consolidada apropiadamente para los propósitos del informe.

En cuanto a la Precisión, el reto se origina en que no siempre es posible obtener de los sistemas tradicionales datos focalizados para poblaciones de interés y específicos con las ópticas económica,

social y ambiental. Para ejemplificar, la inversión en infraestructura sería el dato global que cuenta con todo el soporte en los sistemas contables, pero la inversión en infraestructura en ciertas comunidades es un dato que no se ve en el sistema contable. Su reporte lo hacen las áreas responsables y su fuente, aunque veraz, puede estar concebida para propósitos determinados con criterios diferentes a los contables, por ejemplo en cuanto a fechas de corte, estados del proyecto -diferencias entre lo adjudicado y lo ejecutado-. Esta situación mejorará con los logros en el tema de métricas.

Con el fin de dar un paso en la estandarización de la recolección y procesamiento de la información, se ajustó una ficha genérica diseñada en 2006 que permitió capturar la información de cada plan, programa o acción realizada. Con estas fichas se pretende garantizar el monitoreo de las acciones de sostenibilidad y una mejora sustancial en la cuantificación de los impactos en sus dimensiones económica, social y ambiental.

Se utilizaron como fuentes el sistema de información corporativo, los sistemas de información de los negocios y áreas funcionales (estadísticas, Cuadro de Mando Integral, encuestas de satisfacción del cliente y seguimiento de planes). Igualmente se aprovecharon otros informes publicados en 2007, cuya información había sido homologada oportunamente. La verificación estuvo a cargo de los responsables de levantar y procesar la información.

El informe está estructurado por grupos de interés. Cada capítulo se conduce a partir de la declaración establecida en la Política de RSE que rige la relación con ese grupo de interés. En ese marco se establece la asociación de las acciones con los principios del Pacto Global y los Objetivos de Desarrollo del Milenio, se exponen los indicadores económicos, sociales y ambientales y se explican los programas más relevantes de la gestión realizada durante el año.

El resultado final del ejercicio de EPM correspondiente a 2007 se recoge en tres informes: Financiero, Ambiental y de Responsabilidad Social Empresarial, tanto impresos como en versión electrónica ([www.epm.com.co](http://www.epm.com.co)). Los tres son complementarios

entre sí y permiten a los lectores o públicos interesados disponer de la información de EPM de manera integral y por módulos.

En caso de requerir información adicional o de aclarar alguno de los aspectos contenidos en este informe, puede contactarse con la Dirección de Relaciones Externas y Medio Ambiente de Empresas Públicas de Medellín E.S.P., en el correo electrónico: [rse@epm.com.co](mailto:rse@epm.com.co).

## 2. Gestión por partes interesadas





## 2.1 Clientes

### 2.1.1 Definición, Composición y Declaración de RSE.

<b>Definición:</b>		<p>Son Clientes todas aquellas personas suscriptoras o usuarias de alguno o varios de los servicios de acueducto, alcantarillado, energía eléctrica o gas natural que EPM presta de manera directa.</p> <p>No obstante, la relación con Clientes se extiende a todas aquellas personas que aunque no figuran como suscriptores, usan el servicio y tienen todos los derechos para hacer peticiones, quejas y reclamos inherentes, y al tiempo son público objetivo de acciones de comunicación y educación.</p>
<b>Composición:</b>		<p>Los Clientes en EPM están clasificados básicamente como residenciales y no residenciales, éstos últimos comerciales, industriales y exentos (oficiales y entidades sin ánimo de lucro). Sin embargo, las Unidades Estratégicas de Negocios establecen segmentaciones específicas de acuerdo con características que permitan configurar de mejor manera la oferta de servicios y la relación con ellos.</p> <p>Por servicios, la composición de los Clientes es como sigue:</p> <p><b>Acueducto</b></p> <p>2,880,880 usuarios</p> <p>Sector Residencial: 809,092 suscriptores (instalaciones)</p> <p>Sector no Residencial: 65,743 suscriptores (instalaciones)</p> <p><b>Alcantarillado</b></p> <p>Sector Residencial: 771,553 suscriptores (instalaciones)</p> <p>Sector no Residencial: 64,503 suscriptores (instalaciones)</p> <p><b>Energía</b></p> <p>Clientes totales: 1,625,224 suscriptores (instalaciones)</p> <p>Sector Residencial: 1,481,078 suscriptores (instalaciones)</p> <p>Sector no Residencial: 143,565 suscriptores (instalaciones)</p> <p>Mercado no Regulado: 581</p> <p><b>Gas</b></p> <p>Clientes totales: 309,552 suscriptores (instalaciones)</p> <p>Sector Residencial: 98.7%</p> <p>Sector no Residencial: 1.3%</p> <p>Vehículos convertidos a GNV: 22,895</p>
<b>Declaración RSE:</b>		Ofertas de valor con calidad, comunicación clara y asertiva y trato amable

### 2.1.2 Declaración y orientaciones institucionales

La Responsabilidad Social Empresarial de EPM con sus clientes se enfoca en acciones para proveerlos de ofertas de valor que se traduzcan en calidad de los servicios públicos básicos, con tarifas justas, una comunicación clara y asertiva sobre sus derechos, deberes y uso eficiente del servicio, y un trato amable con alta accesibilidad para contactos, solicitudes, reclamaciones, quejas y demás transacciones inherentes a la relación cliente-empresa.

Sobre estos parámetros se procura la universalización del servicio, lo que supone en la práctica privilegiar actuaciones que además de mantener la cobertura total de las redes en las zonas de influencia, contribuyan a la comprabilidad; vale decir, a la capacidad real que tenga la población para acceder a los servicios básicos.

En 2007 EPM hizo una revisión de sus valores y reafirmó el Conocimiento del Cliente como uno de ellos, redefinido como la vocación por empleados “orientados al servicio de los clientes, para satisfacer necesidades y superar expectativas con equilibrio y responsabilidad, respetando condiciones y reconociendo las propias fortalezas y limitaciones”. Este es un llamado para reconocer en las capacidades acumuladas de la empresa, oportunidades para nuevas soluciones y ofertas que busquen el acceso a los servicios de todos los usuarios, en un marco de interacción equilibrado que reconozca a su vez las capacidades y la corresponsabilidad de los propios clientes, y de los usuarios de bajos ingresos en particular. Y también para definir sus actuaciones dentro de su cadena de valor y de los límites connaturales que imponen su naturaleza jurídica y su objeto social.

Las Unidades Estratégicas de Negocio han recogido estas directrices generales y compromisos de RSE, y los han expresado en algunas de sus estrategias y planes de mercadeo, como se reseña a continuación.

#### Servicios Institucionales (Plan de Servicio al Cliente)

- Velar por el permanente cumplimiento de los estándares de atención definidos con ofertas de servicio que agreguen valor a nuestros clientes.

- Conocer y servir a nuestras comunidades de clientes mediante estrategias de acompañamiento en el componente social y pedagógico de la atención.
- Gestionar de manera sistemática y permanente los costos asociados al proceso, con el objeto de ser eficientes en relación con los competidores relevantes.
- Gestionar el talento humano asociado al proceso *brindar servicio al cliente*, en el desarrollo de las habilidades y competencias requeridas.
- Tomar decisiones basadas en la promesa comercial de prestación de los servicios y la normatividad vigente sobre los mismos.

#### Aguas (Plan de mercadeo)

- Crear estrategias de mantenimiento, fidelización y resarcimiento para clientes, que permitan construir una relación uno a uno.
- Establecer planes continuos de educación y sensibilización sobre el ciclo del producto y el uso racional del mismo, dirigidos especialmente al sector educativo de estratos 1, 2 y 3.
- Establecer actividades de sensibilización y educación, con el fin de disminuir el despilfarro en los medidores comunitarios.
- Mostrar el “valor” del alcantarillado y su impacto en la calidad de vida.
- Vincular clientes al servicio de alcantarillado para disminuir la brecha frente a los clientes vinculados al servicio de acueducto.
- Volcar los proyectos de infraestructura de cara al cliente, tratando de maximizar los aspectos positivos, así como prevenir y minimizar los impactos negativos a la comunidad.

#### Generación Energía (Planeación estratégica)

- Trabajar con criterios de eficiencia en costos y desarrollo de ofertas de valor para el usuario final.



## Transmisión y Distribución Energía (Plan estratégico)

- Lograr a 2010 un impacto favorable en el porcentaje de clientes de energía del mercado integrado que están en situación de desconexión por falta de pago, mediante el desarrollo de al menos dos nuevas ofertas, adicionales al Sistema de Energía Prepago, encaminadas a facilitar la comprabilidad de la energía por parte de los usuarios de bajos ingresos -UBI-.

Por mercado integrado se entiende la nueva población atendida de manera directa desde 2007, conformada por pequeñas ciudades y poblaciones rurales del departamento de Antioquia, equivalentes a 604 mil 407 clientes, de los cuales 229 mil 884 corresponden al sector rural y 374 mil 523 a cabeceras municipales urbanas.

- Consolidar para el año 2010 el Programa de Eficiencia Energética para la UEN Transmisión y Distribución Energía, de forma tal que se logren mantener conectados y pagando los clientes Pymes y Microempresas, mediante acciones que motiven la eficiencia energética en sus actividades productivas, contribuyendo así a incrementar sus niveles de productividad.

## Gas (Plan de mercadeo)

Se identifican dos segmentos para los cuales se diseñan propuestas de valor en el mercado del gas de EPM: el de Usuarios Residenciales de Bajos Ingresos -URBI- y el de Gas Natural Vehicular -GNV-.

- En la propuesta de valor URBI priman las eficiencias de mercado. Actividades como el conocimiento de las necesidades energéticas y financieras del cliente, el manejo de comunidades, la promoción del consumo y el diseño de planes de precios y servicios ajustados a la demanda, ocupan un lugar central en el día a día de esta UEN. Para lograrlo, debe ser líder en costos de operación y convertirse en el mejor comprador de la industria. Asimismo requiere desarrollar capacidades para la micro segmentación de la demanda del URBI.
- Para el segmento del GNV, el foco está en el transporte público urbano. Para ello continuarán

las estrategias de financiación y en general de apoyo a todos los agentes de la cadena. Además se reforzarán los temas tendientes a garantizar la calidad de las conversiones y la adecuada ubicación de las estaciones de servicio.

### 2.1.3 Gestión con Clientes

En junio de 2007 EPM integró a su mercado de energía, constituido hasta entonces por los 10 municipios del Valle de Aburrá y 11 de las áreas de influencia de las plantas de generación hidroeléctrica, a 101 municipios más del departamento de Antioquia.

Esto significó ampliar en 50% la base de clientes, 90% de éstos de carácter residencial, de los cuales un 71% corresponde a estratos socioeconómicos 1 y 2, y 25% a estrato 3, los de menores ingresos y condiciones de vida.

El reto con la integración de mercados consiste básicamente en extender a todo el territorio del departamento de Antioquia, habitado por cerca de seis millones de personas, los mismos estándares de calidad del suministro, atención al cliente y tarifas, entregados en el Valle de Aburrá.

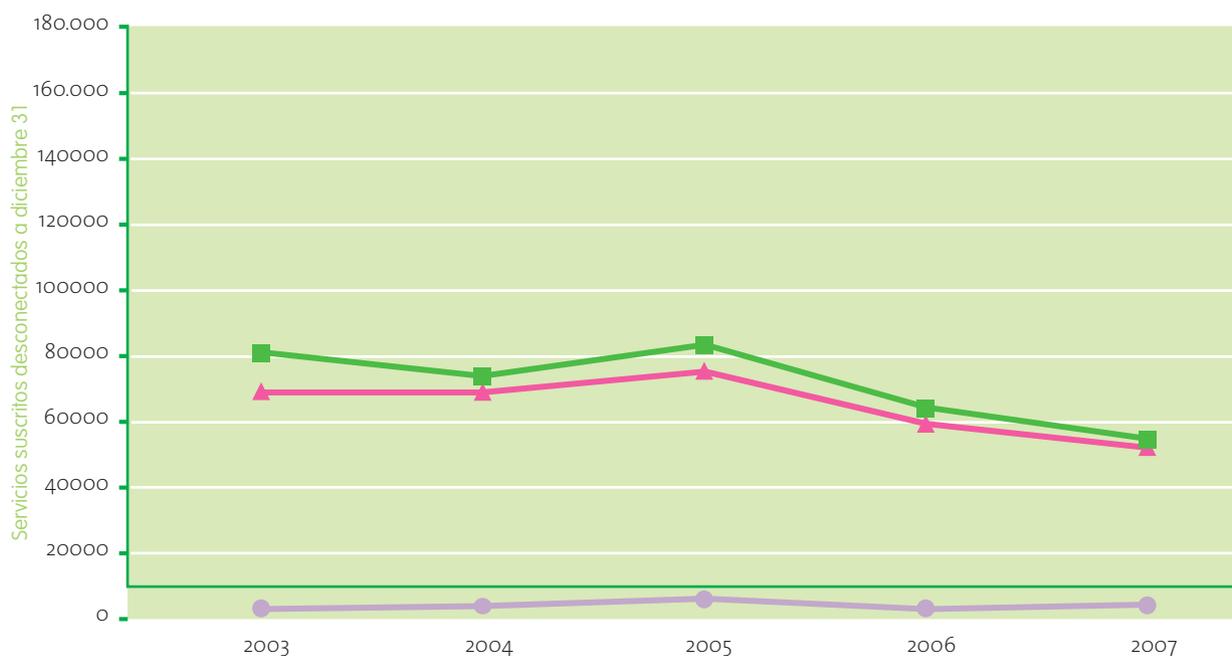
La integración implica una disminución gradual de la tarifa para los clientes del nuevo mercado, que alcanzará un 16% aproximadamente en un horizonte de ocho meses a partir de noviembre de 2007, disminución que se reflejará en competitividad de las zonas rurales e impacto en la calidad de vida de los habitantes.

Por otro lado, durante el año se mantuvieron los niveles de tarifas relativamente más bajos que en la mayoría de las principales ciudades del país para todos los servicios y la mayoría de los estratos, especialmente los más bajos. También se mantuvieron los programas de aumento de cobertura a través de Habilitación Viviendas para Aguas y Energía, y vía planes de financiación para gas por red y vehicular. El Programa de Energía Prepago tomó impulso al final del año, como una alternativa real para la reconexión de este servicio a clientes con dificultades de pago.

Sin embargo, la desconexión de los servicios básicos por parte de grupos de población de bajos ingresos, sigue siendo uno de los retos más importantes que EPM asume frente a la universalización del servicio. Para este año se constata que continúa la tendencia en el descenso de las cifras que comenzó en 2005, asunto que puede atribuirse a la mejoría de la condición económica y al resultado de acciones como los programas de financiación, de educación en control de consumos y el ya mencionado de Energía Prepago.

Sin embargo, para la empresa es claro que aún hay camino por recorrer y que las soluciones estructurales del problema deberán incluir necesariamente a otros actores, pues factores como el empleo, el ingreso, la exclusión social, el nivel educativo, el tamaño de las familias y las condiciones de seguridad de los barrios, entre otros, aumentan el riesgo de desconexión.

### Evolución de los servicios suscritos desconectados por año



Número de desconectados a diciembre 31 de cada año						
Servicio	Año					
	2003	2004	2005	2006	2007	
Aguas	69,377	69,164	75,604	59,417	52,298	
Energía	81,281	74,086	83,596	64,749	54,990	
Gas	3,353	4,123	6,288	3,376	4,416	

En cuanto a satisfacción del cliente, los principales indicadores en la atención se mantuvieron para el Valle de Aburrá, en tanto que los indicadores más relevantes de atención, como la eficacia de los canales y los niveles de servicio, tuvieron leves incrementos, con lo cual puede afirmarse que se mantuvieron los altos niveles que se han alcanzado de tiempo atrás.

### 2.1.3.1 Satisfacción del cliente

Desde 1998, EPM realiza un estudio de satisfacción del cliente, con el objetivo principal de conocer su grado de satisfacción con relación a los servicios de la empresa. A partir de ese estudio se obtienen un Índice General de Satisfacción e índices para cada uno de los servicios, que se establecen como referencia para formular planes de acción.

En 2007 el estudio incluyó la medición del mercado regional, vale decir de los municipios de la región

antioqueña donde EPM entró a prestar el servicio de energía desde junio de ese año. Los resultados se presentan por separado, pues el trabajo de campo se realizó en noviembre y diciembre y la factura se recibió por primera vez en septiembre, razón por la cual se presume que aún no se tienen percepciones claras sobre la prestación del nuevo servicio. De igual forma el resultado separado permite tener una línea de base para determinar el impacto de mercado en la prestación del servicio.

Los índices de satisfacción para 2007 se mantienen para Medellín y el Valle de Aburrá en los niveles históricamente registrados y considerados deseables. Cuando se incluye la medición del mercado regional los índices registran un descenso, para lo cual, sin embargo, no se tienen parámetros de comparación establecidos, pues es la primera vez que se realiza la investigación.

### Resultados del estudio de satisfacción del cliente.

Servicio	Índice 2006	Índice 2007	
		Sin mercado regional	Con mercado regional
Global EPM	8.70	8.65	8.5
Energía	9.00	8.80	8.70
Aguas	8.86	8.88	N.A
Servicios Institucionales	8.10	8.34	8.31
Generación Energía	9.00	8.95	N.A
Gas	9.10	9.07	N.A
Distribución Energía	9.15	8.67	8.58
Acueducto	9.08	8.94	N.A
Alcantarillado	8.63	8.91	N.A
Reclamos*	7.10	6.46	6.46
Oficinas de Atención*	8.30	8.34	8.28
Línea de Atención* Hogares	8.60	8.49	8.46
Factura*	8.10	8.63	8.59

\* Estos índices aluden a la percepción de los clientes frente a estas transacciones comerciales, gestionadas a través de la infraestructura de atención de EPM. Esta infraestructura tiene además sus propias mediciones sobre la percepción de los clientes frente a cada uno de los canales de atención, como se detalla en el capítulo siguiente.

### 2.3.1.2 Infraestructura de atención

EPM atiende tanto el mercado metropolitano, integrado por Medellín y nueve municipios del Valle del Aburrá (Caldas, Sabaneta, La Estrella, Envigado, Itagüí, Bello, Copacabana, Girardota y Barbosa), y el mercado regional, conformado por 112 municipios en seis regiones (Oriente, Occidente, Norte y Bajo Cauca, Suroeste, Nordeste, Magdalena Medio y Urabá) del resto del departamento de Antioquia, más el Carmen de Atrato, perteneciente al departamento del Chocó.

### Canales de atención

Cada mercado se atiende con diferentes canales para facilitar las relaciones y las transacciones de servicio:

**Página Web:** <http://www.epm.com.co>, para consultas, pagos y realizar transacciones.

**Correo electrónico:** [epm@epm.com.co](mailto:epm@epm.com.co) para enviar inquietudes.

**Cartas:** para atender cualquier tipo de petición, reclamación, queja o sugerencia.

**Atención presencial:** mediante una red de 24 oficinas para el mercado metropolitano y 122 para el mercado regional, distribuidas así:

- **Más Cercas:** mediante convenio interadministrativo con el municipio de Medellín, EPM administra y opera seis puntos de atención en los cuales ambas entidades tienen presencia y prestan sus servicios de manera descentralizada: El Poblado, Belén, Floresta, Guayabal, Buenos Aires y Castilla.
- **Oficinas descentralizadas:** en los municipios del Valle de Aburrá EPM tiene 11 oficinas para atención a clientes. En Medellín se cuenta con dos centros principales ubicados en el edificio Miguel de Aguinaga y en el edificio Empresas Públicas de Medellín.
- **Casas de gobierno:** ubicadas en los cinco corregimientos de Medellín, Santa Elena, San Antonio de Prado, Belén Altavista, Palmitas y San Cristóbal. Son administradas por el municipio de

Medellín y prestan los mismos servicios que los MásCercas. Para 2008 se prevé la apertura de una nueva oficina en la Unidad Permanente de Justicia de El Bosque.

- **Oficina móvil:** dotada con un puesto de atención para brindar servicio en las zonas previamente programadas, según necesidades de atención, así como para el cubrimiento de eventos especiales.
- **Localidades:** ubicadas en 122 poblaciones del mercado regional, 117 atendidas directamente por EPM y cinco mediante contrato con terceros.

**Atención telefónica,** a través del número 44 44 115. Se ha consolidado como el canal a través del cual se establece el mayor número de contactos (76%) con los clientes de EPM, tramitando un promedio mensual de 267 mil llamadas (Línea Personas y Línea Empresarial). Desde junio de 2007, a partir de la integración de mercados de energía de EPM, esta línea es, además, única para la atención de los clientes del mercado regional de Antioquia. Se cuenta con 10 grupos o pilotos especializados para Daños Aguas, Daños Energía, Daños Gas, Campañas de Salida, Línea Empresarial, Orientación Facturación, Planes de Financiación, Canales Externos, Enrutadores y Quejas.

**Atención a constructores y administradores de copropiedad,** que ofrece un servicio personalizado y especializado a estos públicos mediante citas y visitas a los proyectos y copropiedades, para atender con asesorías y acompañamiento tanto comercial como técnico, normativo y de servicio.

**Atención de financiaciones,** mediante cita solicitada a la Línea de Atención Comercial 44 44 100. De una manera cómoda y ordenada recibe a los clientes que requieren diferir sus deudas acumuladas para acceder a la reconexión del servicio. La atención de la financiación se realiza en una oficina exclusiva, dotada con 20 taquillas.

**Atención cliente interno,** para uso exclusivo de empleados y trabajadores de EPM.

## Indicadores de atención al cliente

Indicadores	Unidad	2005	2006 *	2007
Satisfacción con la atención al cliente	Escala 1 a 10	9.2	9.4	9.5
Eficacia línea 4444 115	Porcentaje	93.9	92.4	96.2
Eficacia línea empresarial	Porcentaje	96.1	96.4	96.2
Nivel de servicio línea 4444 115	Porcentaje	83.1	81.4	84.2
Nivel de servicio línea empresarial	Porcentaje	90.0	91.4	90.7
Total de operaciones ejecutadas	Unidad	62,442,977	56,159,688	56,940,377
Total de facturas emitidas	Unidad	19,832,825	16,198,367	12,516,308
Total de reclamos (recibidos)	Unidad	113,594	98,925	74,500
Total de quejas (recibidas)	Unidad	50,182	36,557	31,892
Reclamos imputables a EPM con relación al total de las facturas emitidas	Porcentaje	0.19	0.22	0.13
Quejas efectivas imputables a EPM sobre el total de operaciones ejecutadas.	Porcentaje	0.065	0.054	0.056

\*Para el cálculo del promedio se toman los últimos seis meses, debido a la escisión de Telecomunicaciones.

### Notas:

- **Satisfacción real de atención:** es el promedio de las calificaciones brindadas por los clientes a las variables amabilidad, tiempo de atención, tiempo de espera y conocimiento e información del personal.
- **Eficacia:** hace referencia al número de llamadas atendidas respecto de las llamadas entrantes.
- **Nivel de servicio:** corresponde al número de llamadas contestadas antes de un umbral de tiempo determinado. La meta para el segmento masivo es responder el 85% de las llamadas antes de 20 segundos, y para el segmento empresarial es responder el 90% de las llamadas antes de 15 segundos.
- **Indicador de reclamos:** corresponde a las facturas que requieren ser modificadas por un error imputable a EPM, con relación a las facturas emitidas.
- **Indicador de quejas:** corresponde a las inconformidades manifestadas por los clientes por la actuación de funcionarios, por la forma como fue prestado el servicio o el incumplimiento

de los tiempos pactados; esto versus el total de operaciones realizadas.

- El software utilizado para la recepción de las quejas, reclamaciones y sugerencias es SIEBEL, una aplicación informática de atención al cliente con una solución integrada para apoyar las actividades de mercadeo, ventas y servicio, que sirve para explotar los datos que la empresa tiene de sus clientes, ayudando a conocer mejor a cada uno de ellos y a establecer su perfil, ya que se apoya en la estrategia de negocios CRM. Este software permite hacer un seguimiento a la transacción, desde la recepción hasta su cierre.

## 2.1.4 Alineación de la gestión con Clientes con PG y ODM.

Asunto	Pacto global										Objetivos de desarrollo del milenio								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10									
Tarifas																			
Subsidios																			
Habilitación Viviendas Aguas																			
Habilitación Viviendas Energía																			
Masificación Gas Natural																			
Financiaciones (para reconexión y separación de multiusuarios)																			
Integración del mercados energético de Antioquia																			
Electrificación Rural																			
Restablecimiento de energía a retorno de desplazados																			
Energía Prepago																			
Comunicación / Educación / Atención / Acompañamiento social																			
Satisfacción del cliente																			

### Pacto Global

1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional.
2. Evitar verse involucrados en abusos de los derechos humanos.
3. Respetar la libertad de asociación y el reconocimiento del derecho a la negociación colectiva.
4. La eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio.
5. La abolición del trabajo infantil.
6. La eliminación de la discriminación respecto del empleo y la ocupación.

7. Apoyar la aplicación de un criterio de precaución respecto de los problemas ambientales.
8. Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.
9. Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente.
10. Actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.

## 2.1.5 Indicadores económicos

Identificador indicador	Indicador	Unidades	Valor 2006	Valor 2007
EC9	Subsidios (FOES)	Millones de pesos	1,348	928
EC9	Subsidios a través de contribuciones	Millones de pesos	138,053	89,600
EC9	Subsidios asumidos por EPM	Millones de pesos	1,947	0
EC8	Inversión en infraestructura y servicios prestados (no obligatorios) que afectan a la comunidad	Millones de pesos	13,975	8,490
EC9	Cobertura de clientes de bajos ingresos con planes especiales	Familias	129,008	127,680
EPM	Recursos invertidos en programas de educación y acceso	Millones de pesos	111,912	97,188

El indicador EC8, inversión en infraestructura y servicios prestados (no obligatorios) que afectan a la comunidad, se refiere a los programas de Habilitación Viviendas de Aguas, Energía y a electrificación rural. La baja de la cifra respecto de años anteriores se explica porque en electrificación rural se ha hecho una depuración y se ha cuantificado sólo lo que corresponde a inversiones EPM, pues este programa gestiona recursos de diferentes fuentes. Sin esa depuración, la cifra sería del orden de \$14,815 millones, es decir, reflejaría el crecimiento tendencial.

El indicador Cobertura de Clientes de Bajos Ingresos con Planes Especiales, cuantifica las familias beneficiadas con los programas Habilitación Viviendas, financiación de multiusuarios, programas de vinculación al gas por red y vehicular y programas de financiación de cuentas de usuarios suspendidos. Respecto de los años anteriores se dejaron de incluir los beneficiarios de subsidios del Fondo de Energía Social -FOES- y los programas de manejo integral del agua para consumo humano en las zonas rurales, que se financian con recursos de la Nación y del municipio de Medellín, respectivamente.

Un hecho notorio en los indicadores económicos es la baja a cero de los subsidios no compensados o asumidos por EPM, pues por disposiciones regulatorias, como se explica en los apartados de tarifas y subsidios, debieron ser implementados otros mecanismos para compensar los faltantes vía fondos de solidaridad.

El indicador reportado como recursos invertidos en programas de educación y acceso se refiere a programas para control de consumos, uso eficiente, respeto con el medio ambiente, así como a algunos otros programas que favorecen la conexión, como Energía Prepago, financiaciones para conexión de gas en hogares, Pymes y conversiones a GNV e inversiones en red para retorno al campo de los desplazados.

## 2.1.6 Indicadores sociales

Identificador	Indicador	Unidades	Valor 2006	Valor 2007
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultados de dichos incidentes.	Incidentes por cada 10,000 suscripciones	1.14	1.08
PR5	Resultados de la encuesta de satisfacción del cliente	Escala 1 - 10	8.7	8.7 Metropolitano- 8.5 Mercado integrado
EPM	Calidad en la expedición de la facturación – Reclamos	Porcentaje	0.22	0.13
EPM	Nivel de servicio línea atención comercial.	Porcentaje	91.4	90.7
EPM	Nivel de satisfacción con la atención presencial (auditoría de servicio)	Escala 1 - 10	9.5	9.5
EPM	Número de clientes capacitados en uso eficiente y seguro, deberes y derechos, y seguridad	Unidad	1,370,581,344	1,156,015,147
EPM	Índice de Calidad del Agua Suministrada	%	96.4	98.2
EPM	Continuidad del servicio aguas	%	99.79	99.49
EPM	Pérdidas aguas	%	35.55	36.81
EPM	Atención daños promedio en un día – Aguas	%	77	85.67
EPM	FES – Energía	Promedio # interrupciones/mes	4.75	Metropolitano 4.62 Regional 34.48 Integrado 18.08
EPM	DES – Energía	Horas Suspensión/año	1.87	Metropolitano 2.18 Regional 18.9 Integrado 9.72
EPM	Pérdidas energía	%	7.29	Metropolitano 7.33 Regional 13.42
EPM	Pérdidas gas	Porcentaje	----	1.3
EPM	Cumplimiento de revisiones quinquenales gas	Porcentaje	----	100%

## 2.1.7 Programas enfocados a RSE con Clientes

### 2.1.7.1 Aguas

#### Tarifas

De acuerdo con la Resolución 151 de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico -CRA- los servicios de acueducto y alcantarillado están sometidos al régimen de libertad regulada, por lo cual es la propia CRA la que determina la metodología tarifaria que los prestadores del servicio aplican de acuerdo con sus propias particularidades, determinadas por la entidad tarifaria local. Para el caso de EPM esta autoridad recae en su Junta Directiva.

Tales particularidades implican decisiones acerca de la tasa de descuento por el componente en infraestructura, los planes de inversión a incluir en las tarifas, así como los costos y gastos que cumplan con

los máximos permitidos por la regulación, establecidos con base en costos eficientes.

A partir de estos criterios, la Junta Directiva de EPM definió a través del Decreto 232 de junio de 2007 las tarifas a aplicar durante el año 2007 y siguientes, buscando mantener en los mismos niveles del período anterior la factura agregada de acueducto y alcantarillado.

No obstante, para los clientes de los municipios de Caldas y Barbosa, las tarifas sufrieron incrementos significativos desde marzo de 2007, derivados de algunos ajustes por unificación de los cargos fijos y de la aplicación de los costos reales de operación de todo el sistema, que no se tenía para estos municipios. Este efecto de alza se mitigó en parte por la compensación de subsidios.

En 2008 se iniciará la discusión del nuevo marco tarifario con el regulador, en la que EPM deberá participar en forma constructiva buscando recuperar sus costos y al mismo tiempo procurando niveles que impacten lo menos posible a los clientes.

## Cuentas típicas de Aguas a diciembre de 2007 en pesos, con base en consumos promedio a diciembre de 2007

	Estrato	Medellin	Bogotá	Cali	Bucaramanga	Barranquilla	Cons. Prom. (m³)
Estrato 1		15,951	15,332	12,272	15,303	17,693	14
Estrato 2		25,151	32,296	25,812	22,421	22,224	15
Estrato 3		37,949	51,401	40,281	31,443	32,550	16
Estrato 4		47,526	61,677	48,908	36,131	41,880	17
Estrato 5		76,661	106,905	78,990	57,767	69,493	19
Estrato 6		99,071	142,163	102,348	74,073	91,404	24
Sector Comercial		97,543	128,011	100,637	72,446	86,324	25
Sector Industrial		644,330	772,612	659,735	439,818	519,181	185

Notas: consumo promedio entre enero y diciembre de 2007

Fuente: Información enviada por cada una de las empresas.

## Tarifas medias Aguas, en pesos (cargo fijo y cargo variable) a diciembre de 2007

Estrato	Medellín	Bogotá	Cali	Bucaramanga	Barranquilla
Estrato 1	1,143	1,098	879	1,096	1,268
Estrato 2	1,698	2,181	1,743	1,514	1,501
Estrato 3	2,447	3,314	2,597	2,027	2,099
Estrato 4	2,720	3,530	2,799	2,068	2,397
Estrato 5	4,003	5,582	4,125	3,017	3,629
Estrato 6	4,107	5,894	4,243	3,071	3,789
Sector Comercial	3,891	5,107	4,015	2,890	3,444
Sector Industrial	3,478	4,170	3,561	2,374	2,802

### Subsidios

La Ley de Servicios Públicos Domiciliarios (Ley 142 de 1994) establece el mecanismo de subsidios y contribuciones como vehículo de redistribución de ingresos entre los clientes, con el fin de facilitar el acceso a los servicios básicos a las poblaciones con menor capacidad de pago. Así, el sobreprecio a los consumos de los estratos 5 y 6, del comercio y la industria, y aportes presupuestales de los entes territoriales, subsidian en parte los consumos de subsistencia de los estratos 1, 2 y 3.

En el caso de los servicios de acueducto y alcantarillado, el Decreto 1013 de 2005 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial (MAVDT) establece que los Concejos municipales deben definir los porcentajes de subsidios y contribución a los usuarios de cada municipio. Por su parte, el Decreto 057 de 2006 del mismo Ministerio impone la aplicación de unos porcentajes mínimos de contribución del 50% en estrato 5, 60% en el estrato 6, el 50% en el comercio y 30% en la industria. Complementariamente, con el fin de garantizar equilibrio entre subsidios y contribuciones, estableció un mecanismo redistributivo entre municipios diferentes que atiende un mismo operador, como es el caso de EPM.

Mediante este mecanismo, el municipio de Medellín responde por aproximadamente el 75% de los recursos para otorgar subsidios, y redistribuye entre su población un 65% de ese fondo. El diferencial beneficia a los demás municipios del Valle de Aburrá que tienen predominancia de clientes en estratos bajos.

Durante 2007, la operación de este esquema arrojó subsidios para 562 mil 389 clientes de acueducto y 531 mil 300 para saneamiento. De estos beneficiarios, aproximadamente un 11% pertenece al estrato 1, un 49% al estrato 2 y un 40% al estrato 3.

### Habilitación Viviendas – HV

El Programa Habilitación Viviendas se centra en la provisión de agua a sectores urbanizados que se encuentran dentro de la cota de servicio del acueducto de Medellín, y cuya dificultad para conectarse se debe a la escasez de recursos de sus habitantes y a la situación de marginalidad legal y social en la que se desenvuelven.

Básicamente es un programa de eliminación de barreras de acceso para poblaciones marginadas a través de financiaciones blandas con amplios plazos y requisitos mínimos, para la construcción de redes externas e internas. Como beneficio colateral, contribuye a la disminución de agua no contabilizada en el sistema de acueducto, una variable que impacta la tarifa para todo el sistema.

En 2007 el programa benefició a 1,689 familias: 642 (3 mil 210 habitantes) en acueducto y 1,047 en alcantarillado (5 mil 235 habitantes). La inversión fue de \$5 mil 155 millones.

Para 2008 se proyecta vincular al sistema de EPM a 1,210 viviendas nuevas mediante este programa, 278



de ellas para acueducto (1,390 habitantes) y 932 para aguas residuales (4 mil 660 habitantes).

### Construyendo Progreso

Programa de mitigación del impacto que eventualmente causa en los clientes la construcción de proyectos de infraestructura. Se les comunican los compromisos y promesas de valor desde la contratación, se acuerdan acciones contingentes que mejoren la convivencia de los ciudadanos con las obras.

Para el efecto se utilizan medios de comunicación como volantes, afiches, periódicos zonales, pasacalles, señalización en las vías y actividades lúdicas. Adicionalmente, a cada proyecto se le asigna personal capacitado para recibir inquietudes, quejas y brindar información al público.

En 2007 el programa se implementó en tres proyectos que impactaban a 2 mil 146 instalaciones, unos 14 mil 40 clientes, quienes lo calificaron entre excelente y bueno (94% de los encuestados) y con una información clara y suficiente (71% de los encuestados). La inversión fue de \$108 millones.

En el programa se atendieron y solucionaron 111 reclamaciones, de las cuales el 90% fue residencial, 7% de Pymes y 3% de Juntas de Acción Comunal.

### Financiación para separación de medidores multiusuarios

Oferta de financiación a largos plazos y bajos intereses, para que los clientes de unidades residenciales o condominios de alguna índole, con medidores multiusuario, independicen la medición de acueducto para cada una de las unidades del condominio, en cumplimiento de la Resolución 319 de la Comisión de Regulación de Acueducto y Saneamiento Básico, CRA. De este modo, cada instalación paga su propio cargo fijo y los consumos reales causados.

En 2007 se financiaron 4 mil 689 instalaciones con un promedio de \$488 mil 765 por instalación, correspondientes a 11 mil 823 clientes o instalaciones independizadas, con una inversión por parte de la

empresa de \$701 millones. El acumulado en inversiones 2006-2007 es de \$2 mil 291 millones y de clientes independizados, de 12.668, 3% correspondientes a estrato 2; 40% a estrato 3; 33% a estrato 4; 20% a 5, y 4% a 6.

Por otro lado, se captaron \$94'457,429 por ingresos mensuales de cargos fijos nuevos.

El número de empleos generados en 2007 a través de las firmas de los contratistas que adelantaron los trabajos, fue 1.200

Para 2008 se espera otorgar financiación a otras 1.332 instalaciones catalogadas como multiusuario, que faltan por acogerse a la Resolución CRA 319.

### Comunicación sobre el producto: publicidad, Olas de Alegría, eventos institucionales

Uno de los propósitos del GEN Aguas es trabajar en el posicionamiento de la marca y del producto, dentro de una publicidad y comunicación educativa enfocadas en la valoración del servicio, su uso eficiente y la conservación del recurso.

Para ello, en 2007 implementó campañas de publicidad para concienciar a los habitantes del Valle de Aburrá sobre la importancia del servicio de alcantarillado, y para afianzar el posicionamiento del Agua EPM, enfatizando en su calidad y pureza para consumo humano, y en su uso adecuado asociado con el cuidado del medio ambiente. Estos dos últimos mensajes tuvieron una recordación de 38 y 32% respectivamente.

En cuanto a la recordación general de estas campañas, agregadas la recordación espontánea y la inducida, Alcantarillado alcanzó un índice de 40%, y Acueducto de 25%.

Adicionalmente se implementó el programa Olas de Alegría, jornadas de educación lúdica para niños sobre el uso racional del agua y estímulo para el consumo del agua del grifo. En 2007 se realizaron 17 versiones de Olas de Alegría en distintos barrios y municipios del Valle de Aburrá, principalmente en estratos socioeconómicos bajos. La inversión en este programa fue de \$12 millones

y se estima que participaron unas 20 mil personas. Se organizaron visitas a plantas de tratamiento y se publicaron boletines para grandes clientes, todo esto con una inversión de \$72 millones.

Finalmente, Aguas participó y/o patrocinó 114 eventos públicos a los cuales asistieron unas 80 mil personas, con una inversión de \$156 millones.

### 2.1.7.2 Servicio de Energía

#### Tarifas

Las tarifas del servicio de Energía Eléctrica en el mercado regulado, operan bajo el esquema de libertad regulada y parten del cálculo del costo de prestación del servicio, mediante una fórmula definida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas -CREG- en la Resolución 031 de 1997, aplicada por cada comercializador.

La fórmula agrupa los costos de compra, transporte, distribución y comercialización de energía, más otros específicos para el Mercado Mayorista. Adicionalmente involucra elementos como la estratificación socioeconómica, factores de contribución y de subsidio (sobrepeso para estratos altos y tarifas bajo el costo para los bajos), consumos de subsistencia o rangos sobre los cuales se aplican el subsidio y la indexación o factor de incremento mensual de acuerdo con topes autorizados por la CREG. Todo ello hace que la tarifa para el cliente final sea diferente de acuerdo con el prestador del servicio.

Tras la liquidación de la Empresa Antioqueña de Energía en 2007, EPM asumió la prestación del servicio en el mercado regional de Antioquia, e inició un proceso de integración de mercados para unificar costos y por consiguiente tarifas al consumidor final, autorizado mediante Resolución CREG 078 de 2007.

A partir de noviembre se empezaron a aplicar costos unificados y comenzó la etapa de unificación tarifaria, con un horizonte de ocho meses, al final de los cuales el nuevo mercado regional tendrá un decremento aproximado de 16%.

El impacto social de este hecho es altamente significativo, pues las tarifas más bajas contribuirán a la competitividad de las subregiones del departamento de Antioquia, apalancando un desarrollo más armónico de la región y contribuyendo a aliviar la presión de población y demanda de empleo y de servicios que tiene la ciudad de Medellín.

La siguiente tabla ilustra el comportamiento de las tarifas de energía en el mercado regional, desde que EPM comenzó a prestar el servicio. La caída es notoria para noviembre, cuando comienza la etapa de transición en la aplicación de costos unificados.

## Tarifas de energía eléctrica mercado regional de Antioquia

101 municipios, sin incluir los del Valle de Aburrá.

Precio por kilovatio/hora en pesos colombianos

Sector Residencial	Mayo-07 Tarifa EADE	Tarifas EPM							Variación
		Jun-07	Jul-07	Ago-07	Sep-07	Oct-07	Nov-07	Dic-07	
<b>Estrato 1</b>									
Subsidiado	143.58	141.98	142.15	141.48	141.29	141.41	135.32	119.52	-16.8%
No subsidiado	289.27	286.05	286.37	285.03	141.29	288.00	275.60	243.42	-15.9%
<b>Estrato 2</b>									
Subsidiado	172.30	170.38	170.58	169.78	169.55	169.69	162.38	143.42	-16.8%
No subsidiado	289.27	286.05	286.37	285.03	285.71	288.00	275.60	243.42	-15.9%
<b>Estrato 3</b>									
Subsidiado	245.88	243.15	243.42	242.28	242.86	244.80	234.26	206.90	-15.9%
No subsidiado	289.27	286.05	286.37	285.03	285.71	288.00	275.60	243.42	-15.9%
<b>Estrato 4</b>	289.27	286.05	286.37	285.03	285.71	288.00	275.60	243.42	-15.9%
<b>Estrato 5</b>	347.13	343.27	343.65	342.04	342.86	345.60	330.72	292.10	-15.9%
<b>Estrato 6</b>	347.13	343.27	343.65	342.04	342.86	345.60	330.72	292.10	-15.9%

Información: tarifas publicadas - red aérea propiedad operador de red.

Para el mercado metropolitano, por su parte, este hecho ha impactado las tarifas desde noviembre de 2007, cuando empezaron a registrar un leve incremento producto de la unificación de mercados. A este hecho se suma que el rango de subsistencia para aplicación de subsidios, bajó por Resolución CREG de 147 kWh, a 130 kWh.

No obstante, las tarifas de EPM siguieron siendo comparativamente atractivas frente a la mayoría del país, tal como se evidencia en las siguientes tablas.

## Cuentas típicas energía diciembre de 2007 en pesos, con base en consumos promedio a diciembre de 2007

Estrato	Medellín y zonas de influencia	Bogotá	Cali	Bucaramanga	Barranquilla
Estrato 1	26,157	28,887	24,179	32,110	27,607
Estrato 2	32,804	36,159	31,082,88	41,251,02	35,495
Estrato 3	44,390	46,877	41,708	54,831	47,721
Estrato 4	56,376	59,536	53,658	70,541	61,394
Estrato 5	77,623	81,974	73,881	97,126	84,533
Estrato 6	113,204	119,549	107,746	141,647	123,280
Comercio baja tensión	223,785	236,329	212,997	280,012	243,705
Industria baja tensión	803,365	848,396	764,637	1,005,214	874,874

## Tarifas medias Energía en pesos (carga variable) a diciembre de 2007

Estrato	Medellín	Bogotá	Cali	Bucaramanga	Barranquilla
Estrato 1	137,93	152,33	127,50	169,32	145,58
Estrato 2	157,78	173,92	149,50	198,41	170,73
Estrato 3	203,10	214,49	190,84	250,88	218,35
Estrato 4	223,00	235,50	212,25	279,03	242,85
Estrato 5	267,60	282,60	254,70	334,84	291,42
Estrato 6	267,60	282,60	254,70	334,84	291,42

### Subsidios

El monto de los subsidios entregados para el mercado metropolitano fue de \$73,139 millones y \$27,476 millones para el mercado regional. Los recursos sin embargo, proceden todos de la Nación.

### Integración del mercado energético del departamento de Antioquia

Tras la liquidación de la Empresa Antioqueña de Energía -EADE-, el 26 de junio de 2007 EPM comenzó a operar el servicio de Distribución de Energía en 101 nuevos municipios del departamento de Antioquia, en un marco de mercado integrado, con el propósito básico de unificar los costos de comercialización y distribución, y una tarifa unificada del servicio, pues la estructura de costos del mercado rural implica una tarifa más alta.

El municipio de Yarumal, cuya distribuidora local también había sido comprada por EPM, hace parte del programa de integración, autorizado por Resolución CREG 078 de 2007, que establece unas sendas de unificación de dos meses para Yarumal, y de ocho meses para los municipios restantes.

La integración del mercado equivale a crecer cerca de un 50% en número de clientes y más de 10 veces en el área geográfica de cobertura, pues se pasó de 4.150 km<sup>2</sup> a 63,000 km<sup>2</sup>, y de una población atendida de 3 millones 600 mil habitantes, a una de cerca de 6 millones. Para todo este mercado EPM extendió su promesa de servicio y estándares de calidad equivalentes a los que presta en el Valle de Aburrá.

Para ello, en 2007 EPM diseñó y ejecutó un plan integrado de comunicaciones con todas las áreas de cara al cliente, para posicionar la línea gratuita de

atención, informar sobre la conservación en principio de la misma infraestructura de prestación del servicio, y dar a conocer la transición tarifaria, mediante la cual los nuevos municipios atendidos comenzaron a tener decrementos graduales, a la par que los clientes del mercado metropolitano tendrán leves incrementos.

El plan se ejecutó mediante boletines de prensa, cuñas radiales, entrevistas en canales de televisión local y regional, avisos y separatas en prensa y comunicación directa. Para este último caso se hicieron reuniones con los alcaldes y diversas autoridades de los municipios integrados.

En acercamiento a la comunidad, se realizaron en algunos municipios jornadas de Día del Cliente, con actividades educativas y lúdicas enfocadas a estrechar vínculos con los nuevos usuarios. En convenio con el Museo de Antioquia, se llevaron exposiciones de arte itinerantes a municipios eje de tres de las regiones integradas: Santa Fe de Antioquia, Ciudad Bolívar y El Carmen de Viboral. La inversión en el programa de comunicación para la integración de mercados fue de \$770 millones.

## Electrificación rural

Ampliación de la cobertura del servicio de energía eléctrica en los sectores rurales de los municipios atendidos, mediante la cogestión de recursos con los propios municipios, y levantamientos, diseños, contrataciones y administración de la ejecución de las obras necesarias. En 2007 se cumplieron los compromisos adquiridos por EADE con 14 municipios para la electrificación de 1.083 viviendas por un valor de \$4 mil 208 millones.

Se realizaron levantamientos planimétricos y diseños de redes para otras 3 mil viviendas, y se obtuvo la aprobación de recursos del Fondo de Apoyo Financiero para la Electrificación Rural FAER, del Ministerio de Minas y Energía, por un valor de \$6 mil 325 millones para 1.477 nuevas viviendas. Adicionalmente, se firmó un convenio entre EPM y la Gobernación de Antioquia por un valor de \$2 mil 343 millones para cofinanciar otras 459 viviendas en diferentes municipios.

La inversión total del programa en 2007 ascendió a \$6 mil 925 millones, de los cuales \$600 millones corresponden a EPM por levantamientos planimétricos y diseños. El resto de los recursos provienen del Fondo de Apoyo para Electrificación Rural -FAER-.

Para 2008 se tienen convenios por ejecutar, nuevos y cedidos, por \$6 mil 551 millones provenientes de recursos de terceros, que impactarán 1,963 nuevas viviendas.

Sin embargo, la diferencia entre estos logros y el volumen de proyectos de electrificación rural que se presentan, y la disponibilidad de recursos de cofinanciación es alta, por lo cual el reto para 2008 es elaborar el Plan de Expansión de Electrificación Rural para los años 2008-2010, que tenga en cuenta las necesidades de las comunidades, esté en línea con las metas del Gobierno Nacional para la ampliación de la cobertura de electrificación rural y priorice recursos disponibles por parte de EPM, la Gobernación, los municipios y las comunidades.

## Habilitación Viviendas

Programa de financiación con requisitos mínimos, plazos de hasta 10 años e intereses blandos, para diseños, materiales y trabajos para la instalación del servicio de energía eléctrica a familias de estratos socioeconómicos 1, 2 y 3.

Durante 2007 se llevó el servicio de energía eléctrica a 15 mil 708 familias, 12 mil 277 urbanas y 3 mil 431 rurales. La inversión fue de \$2 mil 735 millones y se generaron 151 empleos directos.

Para 2008 el Programa HV aspira a conectar 22 mil 200 viviendas, de las cuales 15 mil 600 serán del mercado metropolitano del Valle de Aburrá y 6 mil 600 del mercado regional del resto de Antioquia.

## Energía Prepago

Energía Prepago es una oferta de prestación del servicio de energía eléctrica mediante la compra anticipada de los kilovatios/hora que van a consumirse, a través de pines que van desde \$2 mil, y potenciado con un



programa de acompañamiento social y educativo que garantice el uso adecuado del servicio.

En su primera fase, el programa cobijó a las familias desconectadas, suspendidas o con financiaciones del servicio de energía a julio 13 de 2007. Se identificaron como demanda potencial 54 mil 774 instalaciones desconectadas, 13 mil 639 de ellas suspendidas (con más de dos cuentas vencidas), y 41 mil 135 cortadas (con más de nueve cuentas vencidas).

La modalidad de compra por prepago representa un mayor control del consumo, un uso más eficiente del servicio y una forma de consumo y pago que las familias pueden acompasar con la forma como reciben los ingresos. En un horizonte de cinco años, se espera que el 30% de los usuarios desconectados de los estratos 1, 2 y 3 del sector residencial, ingresen al sistema de facturación mediante la oferta de Energía Prepago. El 10% del valor de cada pin se abona a las deudas contraídas, para quienes se reconecten.

El programa se lanzó el 4 de agosto de 2007 en un acto con los habitantes de la Comuna 1 de Santo Domingo Savio, la zona con más alta densidad de desconectados en Medellín. Para diciembre las solicitudes ingresadas sobrepasaron en un 28% lo esperado y se hicieron 6 mil 977 instalaciones efectivas. El programa generó 44 empleos indirectos, 11 de ellos entre las comunidades objeto de la oferta.

Las ventas de energía por esta modalidad alcanzaron \$283'511.916 y \$22'049.980 por abonos a deuda de consumos de energía eléctrica. La inversión real del programa para los seis meses de ejecución en 2007 fue de \$1.407'327.713.

Como resultado complementario, en diciembre de 2007 se creó "Juntando Energías", un fondo de aportes voluntarios conformado por algunos clientes industriales y comerciales de la empresa, con el fin de sembrar pines gratis de Energía Prepago durante los tres primeros meses entre las familias que ingresen al programa. Es una estrategia para favorecer la adaptación y permanencia de los clientes. En ese mes, el fondo logró recursos por \$20'600.000, y la primera siembra de pines se planificó para febrero de 2008. Se

busca ampliar este fondo con la participación de más empresas y empleados.

Para 2008 se espera vincular en total 10 mil 953 usuarios nuevos a Energía Prepago, operar con mayor facilidad los procesos técnicos y comerciales de solicitudes e instalación, e implantar mejoras en el programa de asesoría y educación para los usuarios, pues se han presentado algunas dificultades en la comprensión del concepto de control de consumos, a pesar de que el programa de acompañamiento social ha tenido una gestión intensa, ejecutado por el equipo de Educación al Cliente.

Con este programa se vincula a líderes comunitarios en calidad de multiplicadores, mediante charlas educativas sobre aspectos generales del servicio y específicos de la Energía Prepago. Los reportes señalan una buena aceptación y compromiso por parte de los asistentes.

Se registra también una oposición deliberada al programa por parte de la Red de Organizaciones Comunitarias -ROC-, que ha tratado de crear un ambiente adverso para el proyecto, pues su posición es que la única solución al problema de los desconectados es el no cobro. Sin embargo, la comunidad en general ha entendido que esta no es una solución sostenible, y el programa ha avanzado con éxito.

En 2007, 524 líderes comunitarios y 4 mil 63 familias han participado en las charlas organizadas sobre Energía Prepago y Servicios Públicos en 11 comunas de Medellín, con una inversión de \$14'500.000.

Para 2008 este programa seguirá acompañando a Energía Prepago por los demás municipios del Valle e Aburrá.

### Restablecimiento del servicio de energía eléctrica a desplazados que retornan

A raíz del desplazamiento forzado por la violencia en algunas zonas rurales del departamento de Antioquia, la infraestructura de prestación del servicio de energía se deteriora por vandalismo, desmantelamiento y deudas acumuladas en las viviendas abandonadas,

lo que dificulta o impide el repoblamiento cuando las condiciones de seguridad cambian y los antiguos pobladores quieren retornar.

Esta situación se ha presentado de manera evidente durante 2007 en las zonas de influencia de la cuenca del río Nare, en el Oriente de Antioquia, en los municipios de San Carlos, Granada, Cocorná, San Luis y San Francisco.

Como una manera de facilitar el repoblamiento, EPM repone las redes, hace una revisión de la facturación y mediante el Programa de Habilitación Viviendas financia y normaliza la situación de los nuevos habitantes.

La inversión estimada en 2007 fue de \$1.000 millones. Se logró el restablecimiento del 80% de los sectores afectados en el municipio de San Carlos; se diseñaron obras para el municipio de Granada y se iniciaron gestiones con comunidades y autoridades para iniciar diseños en Cocorná, San Luis y Guatapé.

En febrero de 2008 entrará en vigencia un decreto de financiaciones sin intereses, que además permitirá no cobrar consumos de viviendas ocupadas por terceros, una de las dificultades que se encuentran en las zonas de desplazamiento.

El trabajo social con las comunidades que retornan será reforzado, pues su nivel de ingresos y su cultura de consumo, entre otros factores, dificultan la permanencia en el programa.

Los costos se distribuyen en un cargo fijo que corresponde al margen de comercialización y que aplica a todos los usuarios regulados, salvo para los estratos 1 y 2; y en un cargo variable que comprende la suma de las otras componentes. Para el mercado no regulado, las componentes de compra y transporte obedecen a condiciones de contratos destinados particularmente para algunos de estos clientes y a precios de compra en el mercado secundario. El cargo de distribución se aplica de acuerdo con la estructura de rangos de consumos del sector regulado y se les aplica un margen de comercialización.

De acuerdo con estas premisas, en 2007 las tarifas se actualizaron en los meses de abril, junio, julio, octubre y noviembre, cuando se presentó una variación de un 3% en alguna de las componentes del costo. La excepción son las tarifas de los estratos 1 y 2, que se actualizaron mensualmente con la variación de precios del IPC, tal como lo establece el Plan Nacional de Desarrollo.

Respecto a diciembre de 2006, las tarifas del estrato 1 disminuyeron un 6.8%, las del estrato 2 no presentan variación, pues aumentaron un 0.05%, y las de los otros estratos y del sector no residencial regulado, disminuyeron un 6.14%.

Aunque los cargos están definidos por regulación, se continuarán realizando gestiones con los productores y distribuidores de gas para conseguir precios competitivos para los clientes, considerando las condiciones de los combustibles sustitutos.

### 2.1.7.3 Servicio de Gas

#### Tarifas

Las tarifas del mercado regulado se definen de acuerdo con la Resolución CREG 11 de 2003, que comprende cargos de suministro y transporte de gas definidos en dólares, y cargos de distribución y comercialización definidos en pesos. Los primeros están atados a la tasa de cambio, y los segundos se reflejan de manera diferente para cada una de las empresas prestadoras del servicio.

## Tarifas medias del negocio de gas en pesos a diciembre de 2007. Incluidos cargo fijo y cargo variable

Estrato	Medellín	Cali	Bogotá	Barranquilla	Bucaramanga	Cartagena
Estrato 1	289.70	308.15	367.93	303.80	333.18	361.00
Estrato 2	364.14	384.95	426.22	375.40	417.21	394.00
Estrato 3	728.01	751.61	772.18	764.93	847.96	772.62
Estrato 4	717.47	743.47	761.71	752.01	840.63	763.16
Estrato 5	808.86	851.86	862.31	838.50	972.52	868.98
Estrato 6	763.22	816.56	816.98	782.53	940.78	827.99
Sector Comercial	616.60	682.21	665.89	616.89	800.89	683.25
Sector Industrial	613.20	679.58	662.50	612.72	798.52	680.20

### Subsidios

En 2007 el cálculo de los subsidios se realizó con la metodología considerada en el Plan Nacional de Desarrollo. Para los estratos 1 y 2 se otorgan subsidios sobre los primeros 20 m<sup>3</sup>; mientras que los estratos 3 y 4 pagan el costo de prestación del servicio, lo que quiere decir que no reciben subsidios ni aportan contribuciones.

Éstas provienen del mercado de comercialización de EPM y de otros comercializadores que atienden clientes en el mismo mercado.

En 2007 se beneficiaron con subsidio 95 mil 483 viviendas, por un monto de \$4 mil 844 millones.

### Masificación de la distribución de Gas Natural por Red

En 2007 el servicio de Gas Natural por Red alcanzó una cobertura en redes del 77% en el mercado relevante, los 10 municipios del Valle de Aburrá, con una penetración o conexión efectiva de clientes del 49%. Al cierre del año se contaba con 332 mil 183 clientes conectados al sistema, de los cuales 327 mil 968 corresponden al sector residencial. De ellos, el 69% (226 mil 343) pertenecen a los estratos 1, 2 y 3. En 2007 se conectaron 76 mil 874 nuevos hogares, se convirtieron 6 mil 875 vehículos, para un acumulado de 22 mil 895, y se

habilitaron 16 nuevas estaciones de suministro de GNV, para un acumulado de 38.

La financiación blanda es una de las estrategias principales de masificación. En el año, se financiaron 46 mil 545 instalaciones en hogares por un total de \$32,805 millones; 220 instalaciones PYME por 712 millones, y 5 mil 434 conversiones de vehiculosa GNV por \$18.000 millones.

En 2008 se pretende consolidar la ampliación de la cobertura y de penetración con la conexión de 84 mil nuevos usuarios en hogares, 900 en Pymes y comercio y la conversión de 6 mil nuevos vehículos a GNV en el Valle de Aburrá.

Para ello se incorporará el Programa Habilitación Viviendas, con miras a masificar el servicio en los estratos 1, 2 y 3, pues se busca alcanzar niveles de penetración del 60% en dichos estratos.

Asimismo, se expandirá el mercado relevante al corredor industrial de la autopista Medellín-Bogotá entre los municipios de Guarne, Marinilla y Rionegro, y se llevará el servicio de GNV a la región del Oriente cercano.

### Socialización del proyecto Gas Natural

Previo al inicio de actividades de construcción en las zonas definidas para la expansión del servicio y durante las obras mismas, EPM realiza encuentros



y talleres participativos con líderes comunitarios y naturales para mostrar los alcances del proyecto, los beneficios del servicio, la financiación, los barrios que serán impactados, las restricciones de tipo técnico y la atención de inquietudes sobre el servicio. Igualmente se atienden las peticiones e inquietudes de las comunidades, relacionadas principalmente con la generación de empleo, la vinculación a proyectos comunitarios y los aportes o dotación de bienes muebles para el sector, entre otros.

Con el programa se han logrado clientes mejor informados y sensibilizados sobre el proyecto del Gas Natural residencial y sus beneficios, más conexiones en menos tiempo y la superación de algunas barreras de acceso por temores en cuanto a costos, formas de pago y seguridad, entre otros.

El programa se apoya además con promociones, como la entrega de una cocineta a gas natural para cada nuevo propietario de una vivienda de interés social -VIS- que instale el servicio de gas, o a cada cliente de estratos 1, 2 o 3 de nuevas zonas de cobertura que se acoja al servicio.

En 2007 se entregaron 25 mil cocinetas en los sectores de Santa Cruz, Aures y El Salvador, y en los municipios de Bello, La Estrella, Copacabana, Itagüí y Caldas.

El costo total del programa asciende a \$49.329.525 pesos.

### **Bono Millón para el GNV**

Incentivo para la conversión de vehículos a Gas Natural, a través del aporte en dinero de Ecopetrol, TGI, los talleres convertidores y EPM. A través de esta alianza se logró estructurar el programa “Bono Millón”, mediante el cual se ofrecieron descuentos de \$600 mil y de \$1 millón para las nuevas conversiones a GNV.

Con este programa se convirtieron 5 mil 137 vehículos en el 2007, con beneficio para los clientes los distribuidores de gas, el medio ambiente (se estima una disminución de 6,479.65 t/año de CO<sub>2</sub> emitidos); y el Estado, pues el programa apoya una política nacional de ahorro de gasolina.

La inversión de EPM en 2007 ascendió a \$1.928 millones, incluidos los valores por bono y el costo de la publicidad.

### **2.1.7.4 Servicios institucionales**

#### **Financiación de cuentas para clientes desconectados**

La oferta permanente de planes blandos de financiación a través de taquillas de atención especial para clientes desconectados, es uno de los programas tradicionales contra la desconexión. EPM sabe que esta no es una solución única para el problema, pues en éste confluyen múltiples causas, muchas de ellas externas, como el empleo y los bajos ingresos en los estratos socioeconómicos bajos.

Sin embargo, la financiación es un alivio y ha contribuido a mitigar el problema, junto con la oferta de Energía Prepago y los programas educativos para el uso eficiente y el control de consumos.

Durante 2007 se atendieron 74 mil 710 clientes y se financiaron 61 mil 704 suscripciones, que corresponden a 148 mil 205 servicios suscritos. En atenciones en oficina se observa una efectividad en las financiaciones del 83%, que corresponde a las atenciones que se consolidan en acuerdos de pago. El restante 17% corresponde a acuerdos no exitosos por incumplimiento de requisitos o documentación y falta de capacidad de pago o de garantías para avalar la financiación, entre otros.

En los siguientes cuadros se aprecia el detalle de la efectividad de las financiaciones y los montos financiados.

## Financiaciones efectuadas y su efectividad

	Clientes atendidos	Financiaciones efectuadas	% Efectividad	Número servicios suscritos financiados
Total enero	7,442	6,325	85	16,871
Total febrero	6,189	5,205	84	14,018
Total marzo	6,619	5,468	83	13,797
Total abril	4,903	4,098	84	9,987
Total mayo	8,018	6,857	86	16,559
Total junio	5,784	4,799	83	11,442
Total julio	5,698	4,601	81	10,565
Total agosto	7,074	5,784	82	13,865
Total septiembre	5,414	4,464	82	9,934
Total octubre	5,554	4,510	81	9,630
Total noviembre	6,714	5,486	82	12,154
Total diciembre	5,001	4,107	82	9,383
<b>Total</b>	<b>74,410</b>	<b>61,704</b>	<b>83</b>	<b>148,205</b>
<b>Promedio /mes</b>	<b>6,201</b>	<b>5,142</b>	<b>83</b>	<b>12,350</b>

**Notas :** efectividad = financiaciones efectuadas / Clientes atendidos

**Fuente:** reporte semanal oficina de San Benito (semanas 1 a 52)

## Financiaciones por producto enero/diciembre 2007

Producto	\$ millones	Participación
Agua potable	9,874	28.87%
Energía mercado regulado	8,675	25.36%
Teléfono línea ordinaria urbana	6,087	17.80%
Agua residual	4,335	12.67%
Gas natural regulado	1,601	4.68%
Servicios de ingeniería de gas	226	0.66%
Servicios de ingeniería de aguas	154	0.45%
Teléfono línea ordinaria rural	34	0.10%
Energía mercado no regulado	111	0.32%
PBX analógico	18	0.05%
Servicios de ingeniería energía	12	0.04%
Otros (Telecomunicaciones + Aseo)	3,077	9.00%
<b>Total general</b>	<b>34,204</b>	<b>100%</b>

**Nota:** se incluyen refinanciaciones. El producto "servicios de ingeniería de gas" incluye GNV.

**Fuente:** OPEN, SUIN\_1101247.



Del total de valores financiados, se estima que el 10% como mínimo corresponde a lo recaudado por concepto de cuota inicial, lo que equivale a \$3 mil 420 millones aproximadamente.

Lo anterior, según lo establecido en el Decreto 1246 que reglamenta las condiciones de financiación, y que exige como mínimo el 10% de cuota inicial al momento de realizar un acuerdo de pago. Este Decreto fue derogado por el Decreto 1649 el 18 de diciembre de 2007, mediante el cual se facilitan aún más los requisitos, pues para las deudas inferiores a cinco salarios mínimos mensuales vigentes no se exige codeudor. Adicionalmente, el Decreto 1657 de febrero de 2008 establece un plan temporal de financiaciones que suprime la cuota inicial para familias desplazadas y que hagan parte de reasentamientos urbanos.

### Comunicación educativa: Aló EPM y Camino al Barrio

Aló EPM es un programa radial definido como radio corporativa y de servicio, para propiciar una comunicación activa, de doble vía, atendiendo la demanda de información, orientación y pedagogía de los usuarios de servicios públicos de estratos sociales bajos. El programa se emite diariamente por Radio Paisa, una frecuencia popular y comercial.

Durante 2007 se realizaron 246 emisiones del programa y se recibieron 2 mil 706 llamadas de oyentes. Es importante destacar la participación de una red de corresponsales comunitarios, integrada por 22 personas que diariamente reportaron notas de carácter informativo que apoyan la construcción de comunidad y ciudadanía. La inversión fue de \$197 millones.

Por su parte, Camino Al Barrio es un programa de televisión que busca hacer presencia institucional en las diferentes comunidades y promocionar valores para la convivencia y la solidaridad. El espacio privilegia el servicio público de la información, el derecho a opinar, la posibilidad del conocimiento y el reconocimiento comunitarios; afirma la autoestima colectiva y es un puente para fortalecer procesos comunitarios. A veces, incluso, sirve para conciliar diferencias suscitadas al interior de los barrios. En 2007 se realizaron 49

emisiones desde igual número de barrios, incluyendo siete veredas.

El programa se emite los sábados entre 1:30 y 3:30 p.m. a través de los canales local y regional Telemedellín y Teleantioquia. La inversión anual fue de \$438 millones.

### Cuidamundos EPM

Programa escolar que busca construir la cultura de los servicios públicos en los estudiantes de primaria de las escuelas y colegios del Valle de Aburrá, a partir del desarrollo de competencias de conocimiento y ciudadanas sobre el uso adecuado del agua, la energía, el gas y las telecomunicaciones, en el marco de la convivencia con los demás, el entorno y el medio ambiente.

40 mil personas, entre profesores, estudiantes y padres participan directamente en el diseño y ejecución de proyectos de ciencia escolares, relacionados con temas de servicios públicos, que luego son expuestos a toda la comunidad educativa de la ciudad y el Valle de Aburrá 30 mil escolares asisten a la muestra de trabajos.

Así, padres, maestros y estudiantes se vinculan de manera lúdica con EPM y reciben información sobre el uso de los servicios.

La inversión en el programa es del orden de \$301'904.484 e impacta a 180 centros educativos que participaron en la Muestra Escolar, y a 500 educadores nuevos, 4 mil 200 padres de familia participaron en talleres educativos sobre servicios públicos.

### EPM a su Servicio

Estrategia de educación puerta a puerta, para clientes de estratos 1, 2 y 3 del Valle de Aburrá, sobre interpretación de la factura y uso eficiente de los servicios públicos domiciliarios, para ayudar en el manejo de la economía familiar y crear una cultura de uso racional.

El programa cubrió 100 mil viviendas en 44 barrios de Medellín y en otros 28 de los municipios de Envigado, Copacabana, Girardota, Barbosa y Sabaneta; generó 60 empleos entre facilitadores y digitadores, contratado en

su mayoría con estudiantes de universidades públicas y demandó una inversión de \$573'935.176 millones.

### Alfabetizadores metropolitanos

Vinculación de los estudiantes de los grados 10 y 11 de las instituciones educativas, para que destinen sus horas de servicio social a programas de educación sobre servicios públicos. En 2007 se realizó en el Valle de Aburrá de Medellín un piloto con 24 alumnos de la Institución Educativa Samuel Barrientos Restrepo, y se dictaron 128 talleres a 1,180 escolares de los grados 3 a 5 de básica primaria, dos talleres a 40 padres de la asociación de padres de familia y se abordaron 200 usuarios de la oficina de atención del Más Cerca La Floresta. Adicionalmente se entregaron 1.000 piezas educativas.

EPM certificó el cumplimiento del Servicio Social Estudiantil a 23 alumnos y se comprobó que el 90% de ellos hizo cambios significativos en sus hábitos de consumo de los servicios públicos.

En otras regiones del departamento participaron 23 instituciones educativas de los municipios de Santa Fe de Antioquia, Andes, Jardín, Caucaasia, Cáceres y Fredonia. Se llegó directamente a 35 mil personas con temas relacionados con la facturación del servicio de energía, su uso eficiente, el cuidado de la infraestructura y los deberes y derechos del cliente. Se certificaron 90 estudiantes.

La inversión fue de \$90 millones. Para 2008 se ampliará el programa a seis instituciones educativas en la ciudad de Medellín y a 40 en el resto de Antioquia.

### Día del Cliente

Programa de educación, atención, servicio y acercamiento a comunidades de clientes de bajos ingresos en todo el departamento de Antioquia.

El Día del Cliente culmina con una pequeña feria de atracciones que educa sobre el uso de los servicios, y además se prestan servicios de atención de solicitudes, reclamos y financiaciones, y se hace presencia con stands de la Biblioteca EPM y de la Fundación EPM.

Pero durante toda la semana previa, funcionarios de EPM organizan charlas y talleres con los líderes y la población del barrio, y atienden solicitudes de beneficio colectivo relacionadas con los servicios, como mejoras al alumbrado público, el acueducto y el alcantarillado y la cobertura de gas natural. La empresa filial de telecomunicaciones participa con telefonía pública sin costo.

En 2007 se realizaron 10 jornadas, siete en municipios del Valle de Aburrá y tres en las regiones. Se llegó a 66 barrios, 21 veredas y tres corregimientos discriminados así:

- Medellín: 26 barrios
- Girardota: 10 barrios y 10 veredas
- Itagüí: 7 barrios
- Bello: 6 barrios
- Santa Fe de Antioquia: 7 barrios, 6 veredas
- Ciudad Bolívar: 3 corregimientos, 5 barrios
- El Carmen de Viboral: 6 veredas y 5 barrios

La inversión en el programa fue de \$134'345.006, millones y se estima que impactó a unas 44 mil personas.

## 2.2 Comunidad y medio ambiente

### 2.2.1 Definición, composición y declaración de RSE - Comunidad

<b>Definición:</b>	Población afectada positiva o negativamente por la empresa con la relación de vecindad originada en su actividad empresarial. Comunidad se diferencia de Clientes en que la relación con ellos se origina en la prestación del servicio. El Medio Ambiente es la interacción dinámica entre el medio natural (donde se encuentran los elementos agua, flora, suelo, aire, fauna) y el social (en donde se ubica el nombre en sus dimensiones cultural, política, económica, demográfica etc.) entre los cuales existe una permanente interacción, que hace que las acciones sobre uno de ellos repercutan sobre cualquiera de los otros, o sobre todos a la vez. Los medios físico, biótico y social.
<b>Composición:</b>	Se encuentran dentro de este grupo de interés personas naturales, las juntas de Acción Comunal, las juntas Administradoras Locales, los comités de Desarrollo y Control Social, y en general todas las asociaciones de comunidades constituidas legalmente con un propósito declarado.
<b>Declaración RSE:</b>	Actuación responsable frente al desarrollo humano sostenible; bienestar y compromiso con el buen uso de los recursos naturales y con las generaciones futuras.

### 2.2.2 Declaración y orientaciones institucionales

EPM busca propiciar en todas sus intervenciones procesos de desarrollo en las regiones de su área de influencia, de manera que coadyuven a la sostenibilidad empresarial y a la viabilidad del entorno, en el marco de relaciones de mutuo beneficio empresa-comunidad.

La orientación al bien común, basada en el respeto por los derechos de las personas, la búsqueda del desarrollo humano sostenible de la población en su área de influencia y la convivencia empresa-comunidad en condiciones de eficiencia y equidad, son puntos de partida en la relación con Comunidad.

Las decisiones empresariales orientadas a crear valor económico deben integrar la viabilidad financiera de la empresa y ser sostenibles ambiental y socialmente.

Es fundamental en este contexto la efectividad gerencial en la administración de los bienes y servicios públicos, partiendo del conocimiento de las necesidades reales de la comunidad en el corto y largo plazo, con estrategias proactivas, con respuestas pertinentes y reales a las señales y retos del entorno, y dando impulso oportuno a los procesos de gestión social de acuerdo con las prioridades y los recursos necesarios para obtener resultados efectivos.

En la relación que EPM mantiene con la comunidad juegan un rol fundamental aquellas organizaciones de carácter cívico a las que cualquier ciudadano está en libertad de asociarse. Por lo tanto, para EPM son interlocutores legítimos en representación de las comunidades, las juntas de Acción Comunal, las juntas Administradoras Locales, los comités de Desarrollo y Control Social y en general todas las asociaciones de comunidades constituidas legalmente con un propósito declarado. Con estos grupos se desarrollan

en forma permanente programas de acercamiento y comunicación bidireccional.

EPM promueve permanentemente la divulgación de los mecanismos de participación ciudadana existentes en la empresa, y verifica, por medio de la labor de la Auditoría Interna, la efectividad en la atención de estos mecanismos.

Todas las quejas que se reciben se investigan, se resuelven y luego se comunican a los interesados.

Históricamente, EPM ha estado ligada a importantes proyectos de infraestructura para el desarrollo nacional, regional y local, asociados a la prestación de los servicios de energía y gas, agua potable y saneamiento básico. Y en la toma de decisiones, la gestión ambiental integral ha sido un elemento siempre presente en todas las etapas de los proyectos, obras o actividades.

Ante el nuevo reto de fortalecer el mercado nacional, avanzar internacionalmente y consolidarse como Grupo Empresarial, en 2007 se llevó a cabo el proyecto de Direccionamiento Ambiental Estratégico, cuyo objetivo fue "Formular un Plan Ambiental Estratégico a mediano plazo (2008-2012) para Empresas Públicas de Medellín E.S.P. y su Grupo Empresarial, que posibilite y facilite el cumplimiento de la estrategia empresarial y que sirva como instrumento de planeación que encauce la gestión ambiental del Grupo, contribuyendo a la sostenibilidad y la competitividad de cada negocio y empresa".

Los resultados de este proyecto son:

- El Plan Ambiental Estratégico con ocho estrategias para implementar
- La Política Ambiental (segunda versión) con alcance Grupo Empresarial, en proceso de aprobación por la Junta Directiva.
- Los lineamientos de articulación con el proyecto corporativo Sistemas Integrados de Gestión, que desde lo ambiental significa proveer la política, mecanismos de integración, estrategias, valores, documentación, metodología y procesos, entre otros.

En esta nueva ruta de la gestión ambiental siguen siendo válidos criterios como los siguientes, que refuerzan el accionar de EPM:

- Concepto de ambiente: considera tanto lo natural (con sus componentes aire, agua, suelo, flora, fauna) como lo social (incluye al ser humano en sus dimensiones social, demográfica, cultural, espacial y política), entre los que existe una permanente interacción de manera indisoluble.
- Gestión sobre los aspectos ambientales: todo proyecto, obra o actividad genera alteraciones al entorno, positivas y negativas, que deben ser manejadas óptimamente. Con un enfoque preventivo se aplican herramientas como: Evaluaciones de Impacto Ambiental (Reconocimiento Ambiental General, Diagnóstico Ambiental de Alternativas, Estudio de Impacto Ambiental) y Planes de Manejo Ambiental (PMA), donde se identifican, evalúan y cuantifican los aspectos e impactos ambientales para luego ser manejados con sus costos respectivos.
- Gestión social con las comunidades impactadas: el desarrollo de proyectos, obras o actividades genera impactos de diferente magnitud a las poblaciones del área de influencia, rural o urbana. Esta gestión social ligada con lo ambiental, se implementa a partir del compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible, la orientación al bien común, la eficiencia y la equidad social, bases para mantener la relación de beneficio mutuo empresa-comunidad.

La gestión social con las comunidades afectadas se basa en un enfoque preventivo (desde las etapas tempranas de estudio) y mediante la participación comunitaria, que se convierte en el eje transversal de la gestión a través del desarrollo de los procesos de información, consulta, concertación, cogestión y autogestión. La gestión ambiental integral de EPM trasciende las obligaciones legales para el manejo de los impactos, y de manera voluntaria contribuye al fortalecimiento del desarrollo local y regional para lograr una adecuada inserción de los proyectos, la conservación de las cuencas de donde se surten sus embalses y el uso adecuado de los recursos naturales. Para ello activa



mecanismos como convenios, acuerdos y agendas de trabajo con entidades del orden nacional, regional y local, para unir esfuerzos y lograr efectividad en los programas ambientales desarrollados en un territorio determinado. Lo anterior siendo fiel a su compromiso de contribuir con el desarrollo sostenible y con su política de Responsabilidad Social Empresarial.

### La Política Ambiental

La primera versión de Política Ambiental de EPM fue aprobada en el año 2000 con tres principios básicos: manejo integral del ambiente, interacción con partes interesadas y mejoramiento continuo.

A raíz del nuevo marco de internacionalización de la empresa y de su consolidación como Grupo Empresarial, se formuló una nueva Política Ambiental con este alcance, que valora e incorpora las características y aportes de los negocios y demás empresas del Grupo, considera las señales del entorno frente al tema y armoniza con las estrategias definidas en el Plan Ambiental Estratégico.

Sus lineamientos básicos son: cumplimiento de legislación ambiental y otros compromisos voluntarios suscritos, gestión ambiental integral y uso racional de recursos, mejoramiento continuo, cultura ambiental, comunicación y participación. Adicionalmente, resalta un aparte relacionado con los aportes que realiza EPM a través de actividades y proyectos para disminuir el calentamiento global. Está en proceso de aprobación por parte de la Junta Directiva.

### 2.2.3 Gestión con Comunidad

La actuación responsable frente al desarrollo humano sostenible y al bienestar de la comunidad se expresa en este capítulo destacando algunas prácticas en la gestión de los impactos de las operaciones en las comunidades; señalando algunas actividades que aportan al desarrollo humano sostenible de la población a través de la educación, el empleo, y la recreación; mencionando los programas de la Fundación EPM dirigidos todos a este grupo de interés; y resaltando aspectos de la actuación ambiental.

#### 2.2.3.1 Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades.

La cobertura y calidad en la prestación de los servicios de aguas, energía y gas a los clientes, son el fundamento para una actuación responsable de una empresa de servicios públicos frente al desarrollo humano sostenible. Sin embargo en este capítulo se hará abstracción de la superposición que existe entre los grupos de interés Cliente y Comunidad, con énfasis en las actuaciones específicas surgidas en las relaciones de vecindad que se establecen con la población durante el desarrollo de la actividad empresarial.

#### Aguas

En la relación con la comunidad del Valle de Aburrá a raíz de la prestación de los servicios de Aguas, se destacan los contratos integrados de construcción, reparación y mantenimiento de aguas residuales bajo los principios de diálogo, concertación y comunicación directa con los beneficiarios, con el fin de coadyuvar al posicionamiento y reconocimiento del Alcantarillado como un servicio público eficiente y necesario, buscando la sostenibilidad empresarial, económica y social para lograr la convivencia empresa-comunidad y disminuir el conflicto en zonas con problemas de orden público.

Mediante esta gestión social se ha logrado una notoria disminución en las quejas y reclamos de los clientes del servicio de recolección y transporte de aguas residuales, lo que ha favorecido el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio, esto es, las promesas de venta o servicio que EPM como proveedor hace a sus clientes para buscar la mejor calidad posible en los productos y en las transacciones, desde los puntos de vista técnico y comercial.

En 2007, mediante cuatro convenios interadministrativos con el municipio de Medellín, se sincronizaron los principales proyectos de infraestructura, explicados en el capítulo de Estado, con los proyectos de redes de servicios públicos, con lo cual se optimizan recursos en la ejecución de las obras públicas y se minimizan los posibles impactos en las diferentes comunidades.

## Energía

En el plan estratégico de Transmisión y Distribución de Energía se trazan objetivos y metas que apuntalan las declaraciones institucionales respecto de la Responsabilidad Social Empresarial, específicamente con el grupo de interés Comunidad y Medio Ambiente.

Se destaca en 2007 la aplicación de normas técnicas de seguridad (RETIE – Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas), para garantizar la seguridad de las personas, la infraestructura y el entorno biótico.

Merece especial mención el Alumbrado Navideño, por lo que representa este espacio de encuentro diario durante la temporada navideña para 45 mil personas, entre residentes y visitantes. El Alumbrado muestra la ciudad dentro y fuera de Colombia y dinamiza la economía local, propiciando oportunidades de generación de ingresos durante varios meses del año.

En las áreas de influencia de los proyectos de generación de energía, EPM definió, en el marco del Modelo de Responsabilidad Social, un esquema para actuar con responsabilidad social y ambiental en el desarrollo institucional y comunitario, mediante el cual se vincula al desarrollo sostenible en las áreas de influencia a partir de tres estrategias: fortalecimiento institucional y comunitario, vinculación a proyectos en líneas de desarrollo de interés para el negocio y la contratación social. De igual forma tiene una estrategia transversal de comunicación ambiental y social, enfocada en fortalecer la percepción de la imagen de EPM como una empresa ambientalmente responsable y actor del desarrollo, tal como está establecido en el Plan de Negocios 2007-2015.

La relación de EPM con las comunidades a través de los funcionarios que desarrollan la gestión en las áreas de influencia de las centrales de generación de energía en operación, se ha caracterizado en los últimos años por la confianza y transparencia, lo que ha permitido la concertación de acciones y proyectos de beneficio mutuo. Es una interacción mediada por una comunicación clara, permanente y oportuna, basada en el diálogo y la divulgación, que facilita el establecimiento, ejecución y seguimiento de acuerdos que hacen posible no sólo

alcanzar las metas propuestas, sino también desarrollar relaciones de largo plazo.

No obstante, es importante aclarar que las relaciones con los diferentes actores donde se construyen los proyectos de generación energía tienen un mayor nivel de tensión, pues en ellas confluyen intereses particulares y políticos, por las implicaciones del manejo de los impactos y sus compensaciones individuales, familiares y colectivas.

El estudio de percepción de la imagen ambiental y social en las áreas de influencia del negocio de Generación Energía, realizado a finales de diciembre de 2006, dio como resultado el 92% de reputación favorable. Se cuenta con el reconocimiento por parte de las administraciones municipales y otras entidades, públicas y privadas, que consideran a EPM como un aliado estratégico para la gestión del desarrollo de las regiones y localidades.

Se destaca también la disminución significativa, en los últimos años, de las solicitudes por parte de las administraciones municipales y de la comunidad en general, por fuera de los lineamientos del marco de actuación definido por EPM para la participación en el desarrollo.

## Gas

Para promocionar el servicio de gas se realizaron brigadas de sensibilización e información a las comunidades ubicadas en el área de influencia de los proyectos nuevos o zonas de cobertura en Medellín, en los barrios Santa Cruz, Aures, El Salvador, y en los municipios de Itagüí, Caldas, Bello, La Estrella y Copacabana, cubriendo la población de estratos 1, 2 y 3. Las jornadas incluyen encuentros y talleres participativos, previos al inicio de actividades constructivas en las zonas definidas para la expansión del servicio. De esta manera se genera acercamiento comunitario al proyecto y se previenen quejas, molestias o reclamos frente al mismo.

La convocatoria se hace a través de una actividad denominada “puerta a puerta”, que consiste en que a cada cliente potencial se le entrega una información



concisa y básica sobre el gas natural residencial, su llegada al sector y la invitación personalizada al evento de sensibilización.

### **2.2.3.2 Actividades que aportan al desarrollo humano sostenible, al bienestar de la comunidad y al uso adecuado de los recursos naturales**

EPM contribuye a un mejor futuro a través de la educación, gracias al compromiso adquirido en 2007 para crear un Banco de Oportunidades mediante un fondo de \$150 mil millones anuales, a término indefinido, para dar crédito a estudiantes de estratos 1, 2 y 3 que no puedan pagar su educación superior. Se trata de una forma de romper el círculo de la pobreza: se limitan las posibilidades de estudio por falta de ingresos y nunca mejoran los ingresos porque no hay preparación para ello. Esta iniciativa da continuidad al proyecto “Colegios de Calidad para Medellín” que EPM financió entre 2006 y 2007 con motivo de la celebración de sus 50 años de creación. De esta manera apalanca la política pública de educación destinando los recursos para que la administración municipal construyera 10 nuevos colegios y adecuara 132 planteles educativos oficiales para el beneficio de estudiantes de estratos 1, 2 y 3.

La Universidad Grupo Empresarial EPM tiene convenios con 14 universidades de Antioquia y de Colombia. El objeto es propiciar la cooperación mutua en los campos educativos, culturales, investigativos y tecnológicos, a través de la ejecución de proyectos de cooperación, coordinación, investigación e intercambio de información y servicios. Los convenios son entonces estrategia tanto para atender las necesidades de aprendizaje en la organización, como para adelantar actividades de investigación y desarrollo.

También EPM ofrece a través de su Biblioteca, a quien desee utilizarlo, un espacio educativo y cultural bello y cómodo.

Mediante el programa de Profesionales en Formación, EPM hace un reconocimiento a profesionales recién egresados destacados académicamente y les ofrece

la oportunidad de adquirir experiencia laboral en la empresa mediante su participación en un concurso abierto.

La generación y el fomento al empleo está representada en los 18 mil 725 empleos promedio mensuales generados, que representan el 1.5% de la población ocupada en el Valle de Aburrá, de los cuales 5 mil 207 corresponden al promedio mensual del personal vinculado a la nómina y 13 mil 518 a los empleos externos promedio mes, no permanentes y permanentes. Estas personas ejecutan obras, proyectos, mantenimiento y prestación de servicios en una gama que va desde alta experticia técnica, hasta actividades de apoyo administrativo y operativo.

Por su significado en cuanto a desarrollo de capital humano y reinversión de utilidades en la misma comunidad, merecen especial consideración los 686 empleos generados a través de asociaciones comunitarias, con las cuales EPM adelanta contrataciones para la realización de obras civiles, mantenimientos, operación, administración de predios, protección de recursos naturales y prestación de servicios de guianza.

La recreación aporta al desarrollo humano sostenible cuando propicia armonía con las personas y con la naturaleza. EPM ofrece espacios para ello a través de los parques ecológicos que entrega en comodato y que son administrados por las cajas de Compensación Familiar. También bajo la misma figura, EPM pone al servicio otros espacios que la comunidad utiliza para acueductos veredales, escenarios deportivos, culturales y otros. El beneficio representado en costos de ahorros en arrendamiento es de \$518 millones.

Ante situaciones de emergencia o desastre, EPM participa con recursos técnicos y humanos en el esfuerzo interinstitucional para fortalecer la respuesta requerida, en cualquiera de los municipios donde presta los servicios públicos domiciliarios.

Durante el 2007 EPM destinó, para gastos e inversiones ambientales, recursos por \$141.717 millones que representan el 12,8% de los excedentes del ejercicio, discriminados así:

- Inversiones en gestión ambiental, \$61.512 millones, equivalentes a US\$30,53 millones (valor a diciembre de 2007)
- Costos y gastos ambientales por \$80.205 millones, equivalentes a US\$39,81 millones. (valor a diciembre de 2007)

Los montos destinados a la gestión ambiental, se utilizaron en la realización de las siguientes actividades: manejar impactos ambientales; gestión de licencias, permisos y pagos ambientales; conservar y mejorar los recursos naturales; desarrollar comunicación y participación comunitaria; estudios ambientales; gestión ambiental de apoyo; planeación y evaluación de la gestión ambiental, y gestión interinstitucional ambiental de carácter general.

En el tema de sensibilización ambiental se destacan actividades desarrolladas con las comunidades, como las visitas guiadas a las centrales de generación, a las plantas de tratamiento y potabilización de aguas y a los parques ecológicos, así como la organización de eventos en diferentes temáticas, con recursos propios o con la participación de otras instituciones y entidades, eventos a los cuales asistieron 35 mil .919 personas.

En cuanto a la comunicación ambiental, EPM utiliza en desarrollo de sus proyectos, obras y actividades, diferentes medios, espacios y momentos que fortalecen la comunicación transparente, y propicia espacios de participación para todos los grupos de interés en las áreas de influencia. Durante 2007 se realizaron acciones dirigidas, entre otras, a administraciones municipales, organizaciones comunitarias, población urbana y rural; entidades pares, medios locales de comunicación, público interno y comunidad en general. Entre ellas se destacan:

- Lanzamiento de campaña sobre valoración del Alcantarillado, cuyo propósito es sensibilizar a la ciudadanía sobre la importancia de este servicio público.
- Boletines informativos sobre relocalización de redes de agua, extensión y optimización de los sistemas de acueducto y alcantarillado, solución a

problemas de suministro y buen uso del agua en tiempos de racionamiento.

- Producción de videos, programas radiales, publicaciones impresas y la realización de eventos varios, para divulgar el avance y el desarrollo del proyecto hidroeléctrico Porce III y motivar la participación de la comunidad.
- Realización, en el área de influencia de las centrales de generación de energía en operación, de programas de radio y televisión sobre la gestión ambiental y social desarrollada.
- Publicación de la Revista Técnica EPM (Vol 16 N° 1 junio – septiembre 2007), con 700 ejemplares, número monográfico que recoge la experiencia de la empresa durante más de 50 años de gestión en el manejo de bosques naturales y de plantaciones forestales.

La ampliación e información completa de la gestión ambiental de EPM se encuentra en el Informe Ambiental 2007 y en el aparte de programas de este capítulo se resume el desempeño ambiental de la empresa en el período.

## 2.2.4 Alineación de la Gestión con Comunidad y Medio Ambiente con el PG y con los ODM

Asunto	Pacto Global										Objetivos de Desarrollo del Milenio								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10									
Gestión de impactos de las operaciones en las comunidades	M	M					M	M											
Vinculación a proyectos de desarrollo en zonas de influencia de proyectos de generación	M						M	M											
Mejoramiento de vías prestado por las centrales	M						M	M	M	M									
Fortalecimiento institucional y comunitario en zonas de influencia de proyectos de generación	M																		
Gestión social e interinstitucional en comunidades indígenas Wayuu	M	M																	
Banco de oportunidades educativas	M																		
Colegios de calidad	M																		
Biblioteca EPM	M																		
Convenios con universidades																			
Contratación con asociaciones comunitarias	M				M	M				M									
Minicadena productiva de arepas	M				M	M	M	M	M										
Alumbrado navideño	M				M	M			M										
Espacios para recreación y cultura	M																		
Reformulación de Política Ambiental								M											
Gestión ambiental en los proyectos, obras y actividades (estudio, construcción, operación y mantenimiento)							M	M											
Consumo de los recursos naturales							M	M											
Vertimientos y emisiones							M	M											
Manejo integral de los residuos							M	M											
Protección del entorno natural y la biodiversidad							M	M											
Fundación EPM	M							M											

## Pacto Global

1. *Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional*
2. *Evitar verse involucrados en abusos de los derechos humanos*
3. *Respetar la libertad de asociación y el reconocimiento del derecho a la negociación colectiva*
4. *Eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio*
5. *Abolición del trabajo infantil*
6. *Eliminación de la discriminación respecto del empleo y la ocupación*
7. *Apoyar la aplicación de un criterio de precaución respecto de los problemas ambientales*
8. *Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental*
9. *Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente*
10. *Actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno*

## 2.2.5 Indicadores sociales de la relación de EPM con Comunidad y Medio Ambiente

Identificador	Indicador	Unidades	Valor 2006	Valor 2007
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	---	No se reporta	No se reporta
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	---	No se reporta	o
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas.	---	No se reporta	Las condiciones de contratación garantizan que no exista explotación infantil.

No existen incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas. En el aparte de Programas se expone la gestión social en comunidades indígenas Wayuu, localizadas en la zona de influencia del parque eólico Jepírachi en La Guajira.

En el tema de derechos humanos, EPM a través del Departamento Seguridad, Vigilancia y Control, suscribió un Convenio Interadministrativo de Colaboración con el Ministerio de Defensa Nacional.

Dentro de las consideraciones que en materia de Derechos Humanos y Medio Ambiente se tuvieron en cuenta para celebrar el Convenio, se resalta la contemplada en el Literal K que al pie de la letra dice: “K) Que LAS EMPRESAS, han convenido con el MINISTERIO la cooperación en dinero y especie para facilitar la capacidad operativa del personal de las FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA – EJÉRCITO NACIONAL en la protección de la infraestructura eléctrica en el área determinada, sin que en ningún momento con esta cooperación se vulneren los Derechos Humanos y el Derecho Internacional Humanitario.”, y en tal sentido, del total de los apoyos suministrados en virtud del Convenio, las partes acordaron la suma de DIECINUEVE MILLONES NOVECIENTOS SETENTA Y UN MIL TRESCIENTOS SIETE PESOS (\$19.971.307), para actividades de capacitación en materia de Derechos Humanos y Protección del Medio Ambiente del personal orgánico de las unidades militares, determinados por el Comité de Coordinación.

El 22 de enero de 2008 el Ministerio de Defensa Nacional fijó su hoja de ruta para la aplicación de DDHH y DIH en la Fuerza Pública y la hizo conocer a las entidades estatales y privadas con las que tiene suscritos convenios, y en su parte fundamental dice: “Los Derechos Humanos y el Derecho Internacional Humanitario dejarán de ser vistos como ‘problema’ al ser plenamente integrados a la actividad de cada soldado y cada policía, durante su gestión”.

Lo anteriormente expuesto es una manera mediante la cual EPM contribuye activamente a la aplicación del DIH y a la preservación del medio ambiente.

## 2.2.6 Indicadores económicos de la relación de EPM con Comunidad y Medio Ambiente

Identificador	Indicador	Unidades	Valor 2006	Valor 2007
EC1	Inversiones en la comunidad.	Millones de pesos	51,192	80,980
EC8	Aportes para I y D	Millones de pesos	No se reporta	1,893
EC9	Empleos generados en áreas de alta pobreza.	Número de empleos externos	1,940	686
EPMEC9	Contratación con asociaciones comunitarias generados en áreas de alta pobreza.	Millones de pesos	---	17,815 (incluido en EC1)

Las inversiones en Comunidad están representadas en su mayor cuantía en los colegios para la ciudad, los aportes a la Fundación, la contratación social con asociaciones comunitarias para Habilitación Viviendas Aguas, los programas relacionados con la integración del mercado energético de Antioquia, programas de iluminación navideña, el fortalecimiento institucional y comunitario y la vinculación a proyectos de desarrollo en las áreas del Programa de Gestión Social e Interinstitucional en comunidades indígenas Wayuu, en la zona de influencia del parque eólico Jepírachi en La Guajira.

Los empleos en áreas de alta pobreza y poblaciones vulnerables se generan en su gran mayoría a través de la contratación con asociaciones comunitarias, tales como juntas de Acción Comunal, grupos precooperativos y cooperativos asentados en las zonas donde EPM desarrolla sus proyectos, obras y actividades.

La generación de empleo en EPM con asociaciones comunitarias, se da a través de actividades como Habilitación Viviendas Aguas, Alumbrado Navideño, mantenimiento de redes de energía en el sector rural, mantenimiento y limpieza de embalses, administración de predios, contratos de alimentación y de aseo en campamentos y construcción de cercos.

La estrategia de Contratación Social con organizaciones de los municipios cercanos a las centrales de generación de energía, se cualifica actualmente mediante la implementación de una metodología que permite el análisis y la evaluación de las organizaciones en cuanto a su desempeño comunitario, su funcionamiento,

capacidad para contratar y cumplimiento de la legislación respectiva.

El dato de 2006 sobresale en la serie porque ese año se contabilizaron empleos informales asociados con el Alumbrado Navideño.

## 2.2.7 Indicadores ambientales

Identificador	Indicador	Unidades	Valor 2006	Valor 2007
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	Varias	Capítulo Ambiente Manejo Integral de Residuos	Aceite: 5.885 galones/año. Gas SF6: 154. Kg./año. Agua, en la sede principal, 97.786 m <sup>3</sup> . Combustible ACPM: 150.96 litros. Gas natural para generación de energía: 2.625'140.000 ft <sup>3</sup> . Gas natural residencial, industrial y vehicular: 341'289.000 m <sup>3</sup> .
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	Kg		Dentro del plan de acción del Subcomité de Residuos se tiene una actividad orientada en este sentido
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	GWh	Capítulo Ambiente - Consumo de recursos naturales	8.250 GWh como consumo de recursos naturales, equivalentes, en el sistema de distribución local.
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	KWh	No se reporta	No se reporta
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	GWh	Capítulo Ambiente- Consumo de recursos naturales	Instalación de condensadores en sopladores y en generadores de los sistemas de tratamiento de aguas residuales. Ahorro de 61 GWh, por control y reducción de pérdidas no técnicas de energía en el sistema de distribución local.
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas .	Unidades	Capítulo Ambiente- Consumo de recursos naturales	Instalación de 6.974 medidores prepago en sectores de bajos recursos, que favorecen el uso racional de la energía en dichos clientes.
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	Listado	---	Dentro del plan ambiental estratégico se tiene una línea de acción orientada a la producción más limpia, la cual está por implementar.
EN8	Captación total de agua por fuentes.	m <sup>3</sup> /seg	---	Consumo para abastecimiento de agua potable: se dispone de 22 concesiones de agua para un caudal total otorgado de 29,7 m <sup>3</sup> /seg.
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	m <sup>3</sup> /seg -	---	No hay afectaciones de este tipo.
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	m <sup>3</sup>	Capítulo Ambiente- Consumo de recursos naturales	En el proceso de potabilización se recicla el 81% del agua utilizada en lavado de filtros, equivalentes a 248'477.000 m <sup>3</sup> .

Identificador	Indicador	Unidades	Valor 2006	Valor 2007
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas,	Ha	No aplica.	No aplica. EPM no tiene terrenos con estas características
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	Listado	No aplica.	No aplica.
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	---	No aplica.	No aplica.
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	---	---	En los Estudios de Impacto Ambiental se consideran programas de manejo de coberturas vegetales orientados al mejoramiento de hábitats.
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	Número	No aplica.	No aplica.
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Kg/año	Capítulo Ambiente- Investigación y Desarrollo	60,7 Kg /año de Gas SF6, por fugas.
EN17	Otras emisiones indirectas de gases efecto invernadero, en peso.	Kg/año	No aplica	No aplica
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	kWh/año Toneladas de CO2	Capítulo Ambiente- Investigación y Desarrollo	Generación de 4'553.022 kWh/año de energía a partir de 4'680.464 m³ de biogás producidos en digestión anaerobia de lodos en la planta de tratamiento de aguas residuales San Fernando. Toneladas de CO2 Parque eólico Jepirachi: 12.612 ton de CO2 reducidas. Central hidroeléctrica La Vuelta y La Herradura: 46.857 ton de CO2 reducidas.
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	Kg/año	---	Gas SF6: 60,7 Kg/año.
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	Toneladas	---	No se reporta.

Identificador	Indicador	Unidades	Valor 2006	Valor 2007
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	m <sup>3</sup>	Manejo Integral de Residuos	Vertimiento al río Medellín de 39'265,000 m <sup>3</sup> de aguas residuales tratadas, con remoción mayor al 80% de DBO <sub>5</sub> y SST. Vertimiento al río Pantanillo de 651.000 m <sup>3</sup> de aguas residuales tratadas, con remoción mayor al 90% de DBO <sub>5</sub> y SST.
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Kg	---	RECICLABLES . Papel todo tipo, plástico, chatarra: 615.219 kg. Biodegradables: 1' 503.785 kg Ordinarios e inertes: 515.245 kg. Especiales: 2' 050.993 kg Peligrosos: 50.213 kg.
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	m <sup>3</sup>	---	No hubo derrames accidentales ni significativos.
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	Kg	Capítulo Ambiente - Manejo Integral de Residuos	Pinturas, solventes, aerosoles, estopas y liencillos: 2.151 kg. para incineración con firma autorizada, tratamiento y disposición segura.
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	Varios	No aplica.	No aplica.
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Listado	Capítulo Ambiente- Consumo de recursos naturales	Mejoramiento integral de los proveedores de insumos para redes de distribución de energía. Realización de pruebas (cualitativas, semicuantitativas y cuantitativas- cromatografía-) de PCB's en aceites dieléctricos.
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	Kg	---	RECICLABLES: Plástico (incluye PET): 6% Chatarra ferrosa: 94% Chatarra no ferrosa (incluye latón, aluminio y cobre): 99% Cables: 96% BIODEGRADABLES: Madera: 13% ESPECIALES: Llantas: 100% PELIGROSOS: Aceites minerales de desecho no aptos para el uso al que estaban destinados y estopas y liencillos contaminados con éstos: 100%. Baterías de mantenimiento eléctrico: 100%. Acumuladores de plomo de desecho o restos de estos contaminados (baterías plomo-ácido): 100%. Cartuchos: 99%. Amalgamas: 100%..

Identificador	Indicador	Unidades	Valor 2006	Valor 2007
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	\$ / US\$	No se reporta	A la fecha no se han presentado multas o sanciones por incumplimiento de la normatividad ambiental.
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal	Listado	No se reporta	Diagnóstico realizado sobre manejo de aceites dieléctricos y otros líquidos peligrosos, determinó medidas a tomar sobre la adecuación de vehículos.
EN30	Desglose por tipo total de gastos e inversiones ambientales.	\$ y US\$	---	Se destinaron recursos por \$141.717 millones que son el 12,8% de los excedentes del ejercicio, discriminados así: Inversiones en gestión ambiental, \$61.512 millones, equivalentes a US\$30,53 millones. Costos y gastos ambientales por \$80.205 millones, equivalentes a US\$39,81 millones.

## 2.2.8 Programas

### 2.2.8.1 Educación

#### Colegios de Calidad

EPM destinó en 2005, con motivo de la celebración de sus 50 años de creación, \$160 mil millones para que la administración municipal de Medellín adelantara la construcción de 10 nuevos colegios y la adecuación de 132 planteles educativos oficiales existentes. En 2007 desembolsó \$40 mil millones para este propósito.

Esto significa que 18 mil 905 estudiantes nuevos de los estratos 1, 2 y 3, y 139 mil 121 estudiantes de las 16 comunas y cinco corregimientos se beneficiarán con el proyecto “Colegios de Calidad para Medellín”. Con ellos la ciudadanía dispondrá además de 189 mil metros cuadrados nuevos de espacio público, para el encuentro comunitario, la investigación y la recreación.

#### Profesionales en Formación

El programa Profesionales en Formación establecido en 2006, vincula profesionales destacados académicamente, para complementar su formación

en aspectos gerenciales, técnicos y administrativos, en aquellas áreas de conocimiento que la organización requiera y que permita, en el corto plazo, proveer las vacantes que se presenten, especialmente por jubilación.

En 2007 se vincularon, a término fijo y por un año, 60 universitarios (30 hombres y 30 mujeres) y 30 tecnólogos (18 hombres y 12 mujeres), quienes participaron en 10 sesiones de formación sobre las competencias corporativas. Para su elección no se tuvo en cuenta estrato socioeconómico, raza, religión, sexo o edad.

De acuerdo con los resultados del proceso de seguimiento se recomendó la vinculación de 65 profesionales (44 universitarios y 21 tecnólogos), y en UNE EPM Telecomunicaciones fueron vinculados 20 profesionales.

#### Biblioteca

La Biblioteca EPM está orientada a la apropiación social del conocimiento mediante la creación de una cultura que inculque en los usuarios la valoración de la investigación y el trabajo científico, con base en un proceso permanente y sistemático de acercamiento



y divulgación de la ciencia, la industria, el medio ambiente y la tecnología, en todos los públicos, desde los niños hasta los adultos.

La Biblioteca incrementó en un 22% el número de usuarios en relación con el año anterior. El promedio diario fue de 1,460 usuarios, quienes utilizan en su orden los siguientes servicios: Internet, investigar en la colección, préstamo de material, estudiar en sus propios libros, leer prensa, descansar, sacar fotocopias y asistir a eventos. La colección más utilizada fue la de ciencia, seguida por tecnología, medio ambiente e industria. Durante 2007 se prestaron 34 mil 544 documentos.

Los usuarios beneficiados con el servicio, provenientes de distintos estratos y sectores de la ciudad, fueron 52% de la comunidad en general, un 40% funcionarios de EPM y 8% sus beneficiarios. Se realizaron 1,150 actividades culturales para un total de 25 mil 411 usuarios beneficiados.

Los convenios interbibliotecarios están establecidos así: el 50% con universidades, el 37% con otras empresas de la ciudad, el 8% con bibliotecas públicas y el 5% con entidades educativas del nivel básico.

71 mil 488 niños y jóvenes se beneficiaron con los servicios, y para ellos se realizaron 538 actividades educativas lúdicas experimentales. Del total de niños beneficiados, un 93% son escolarizados y provienen de instituciones educativas públicas y privadas, un 4% son niños en situación de calle, en su mayoría habitantes del sector, y un 3% son niños relacionados con los funcionarios EPM.

La cinemateca ofreció programación regular para adultos y niños durante los días viernes y sábado, respectivamente.

La Biblioteca invirtió \$1,445 millones en la dotación de material bibliográfico, entre libros, normas técnicas, bases de datos especializadas, revistas técnicas nacionales y extranjeras, periódicos del país y materiales en otros formatos de audio, video y digital. Participa en eventos masivos de EPM, tales como el Día del Cliente y la Feria de los Servicios Públicos.

## Convenios interadministrativos con instituciones académicas

A través de convenios interadministrativos con instituciones académicas, por valor de \$1,570 millones, se llevaron a cabo programas de investigación y desarrollo con cuatro Instituciones: CIDET, Universidad Pontificia Bolivariana, Universidad Nacional de Colombia, Universidad EAFIT y Escuela de Ingeniería de Antioquia.

Del total de recursos, \$803 millones se ejecutaron en formación y \$767 millones en investigación y desarrollo en temas como:

- Marco general de la regulación para mercados competitivos de energía eléctrica.
- Facilitación metodológica con contenido técnico, en la Fase 1 del proyecto CIIEN.
- Programa de muestreo de calidad del agua sobre el río Medellín y las quebradas en su área de influencia.
- Servicios de recolección de muestras de agua potable en la red de distribución.
- Estudio de emisiones de fuentes móviles y fuentes fijas en la región metropolitana.
- Estudio y seguimiento a las condiciones ambientales de la central termoeléctrica La Sierra, en operación.
- Plan de manejo integral de aceites y residuos líquidos en la Subgerencia Redes de Distribución de Energía.
- Evaluación de un sistema alcalino para la conversión de biogás a gas natural.

Además, durante 2007 se hicieron inversiones en proyectos de investigación que el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología calificó como de “carácter científico”, por un monto de \$1,126 millones, sobre los cuales pueden obtenerse beneficios tributarios. El detalle de las inversiones por proyecto en millones de pesos, durante 2007 correspondió a:

- Investigación de las propiedades de los materiales de los rodets sometidos a las exigencias físicas

particulares de las centrales de generación hidráulica y su respuesta a los procesos de desgaste.

- Marco general de la regulación para mercados competitivos de energía eléctrica.
- Estrategia para la penetración del gas en PYMES con procesos a alta temperatura.
- Tratamiento de los aceites dieléctricos contaminados con PCB y de las aguas de lavado de envases de plaguicida utilizando tecnologías avanzadas de oxidación y deshalogenación.
- Desarrollo de una herramienta para la gestión de las pérdidas reales de agua en sistemas de acueducto.

Se destaca el proyecto CIEN, (Centro de Investigación e Innovación en Energía). Adelantado entre EPM y las universidades de Antioquia, Pontificia Bolivariana, Nacional (sede Medellín) y el Instituto Tecnológico Metropolitano, para la creación de un Centro de I+D+i para el estudio, monitoreo y experimentación con tecnologías de aprovechamiento energético. El marco temático de los proyectos del CIEN está definido así:

- Soluciones para el uso eficiente de energía: desarrollo de tecnologías avanzadas; diversificación del uso de la electricidad en procesos electrointensivos, y materiales para aplicaciones en el uso eficiente de la energía
- Producción ecoeficiente de energía: valoración energética de fuentes renovables; desarrollo de sistemas energéticos híbridos; generación distribuida; desarrollo de sistemas hidroeléctricos de última generación; desarrollo de sistemas de producción energética con biotecnología.
- Mercados energéticos: planeación, escenarios y análisis de políticas; análisis de mercados; regulación energética; energía como fuente de crecimiento y competitividad regional.

Con este proyecto se beneficiará la comunidad científica y académica de la región, particularmente la especializada en temas propios del sector energético. La comunidad universitaria, por su parte, tendrá en esta

iniciativa un incentivo para profundizar sus intereses en las temáticas energéticas y apostarle a la creación de soluciones para el mercado.

La sociedad de Medellín y Antioquia tendrá acceso a experiencias regionales demostrativas que contribuyan a la formación de cultura de sostenibilidad energética y del medio ambiente, y a la publicación de resultados que contribuyan al reconocimiento de la comunidad científica y tecnológica de la región en el sector energético.

### Secretos para Contar

En 2007, EPM se vinculó con la Fundación Secretos para Contar en su programa de fomento a la lectura para niños y familias campesinas y de barrios marginados, como un medio para “formar individuos capaces de vivir en comunidad y sumarse en armonía al engranaje de la vida”, tal como Secretos expresa su razón de ser. La empresa patrocinó la entrega de 59 mil colecciones de la segunda edición de sus libros, que se distribuyeron a familias de las zonas de influencia de Generación Energía y a escuelas públicas en sectores aledaños a los Colegios de Calidad, construidas con transferencias de EPM. El programa incluye talleres de lectura, y la vinculación de los maestros con tareas, trabajos y consultas que fomentan el uso del material. Cada colección tiene tres tomos -Planeta vivo, El hombre y su cultura, Cuentos y pasatiempos- escritos y recopilados especialmente, e ilustrados a todo color. La inversión fue de \$960 millones.

### 2.2.8.2 Empleo

La generación y fomento al empleo está representada en los 18 mil 725 empleos promedio mensuales generados, de los cuales 5 mil 207 corresponden al promedio mensual del personal vinculado a la nómina de la empresa, y 13 mil 518 a los empleos externos promedio mes, no permanentes y permanentes. Estas personas representan el 1,5% de la población ocupada en el Valle de Aburrá.

## Empleos generados a través de asociaciones comunitarias

En 2007 se generaron 686 empleos a través de asociaciones comunitarias, tales como juntas de Acción Comunal y grupos precooperativos y cooperativos asentados en zonas donde EPM desarrolla sus proyectos, obras o actividades.

De esta manera se genera empleo y se posibilita a las organizaciones comunitarias impulsar programas y proyectos acordes con los planes comunitarios y territoriales de desarrollo, a través de las utilidades generadas.

La generación de empleo en EPM por medio de asociaciones comunitarias da a través de actividades como Habilitación Viviendas Aguas, Alumbrado Navideño, mantenimiento de redes de energía en el sector rural, mantenimiento y limpieza de embalses, administración de predios, contratos de alimentación y de aseo en campamentos y construcción de cercos.

La estrategia de Contratación Social con organizaciones de los municipios cercanos a las centrales de generación de energía, se cualifica mediante la implementación de una metodología que permite el análisis y la evaluación de las organizaciones en cuanto a su desempeño comunitario, funcionamiento, capacidad para contratar y cumplimiento de la legislación respectiva.

## Contratación con organizaciones comunitarias

Actividad	Empleos generados en 2007 a través de asociaciones comunitarias (Hombre-año equivalente)	Costo de los contratos con asociaciones comunitarias
Minicadena de producción de arepas	63	1,069
Habilitación Viviendas Aguas	126	5,155
Mantenimiento de redes de energía en el sector rural	49	626
Ejecución de actividades forestales para el despeje de redes de distribución energía eléctrica	38	481
Diferentes actividades en zonas aledañas a los proyectos de generación	410	10,484
<b>Total</b>	<b>686</b>	<b>17,815</b>



## Contratación Social para Habilitación Viviendas Aguas

La Contratación Social es un mecanismo que le permite a EPM contratar algunas de sus actividades de expansión, operación y mantenimiento con las diversas formas asociativas, tales como juntas de Acción Comunal, grupos precooperativos y cooperativos, que se asientan en los sectores objeto de la prestación de sus servicios, orientando en primera instancia los esfuerzos en aquellas zonas con mayores índices de desempleo.

La Contratación Social vincula la comunidad a sus propios procesos de desarrollo. Permite desarrollar una cultura de pertenencia, construir ciudadanía y hacer un uso más racional del recurso agua. Se construye capital social al generar empresas comunitarias capacitadas.

El programa ayuda a que EPM se perciba como una entidad con responsabilidad social que contribuye a mejorar las condiciones de vida de los habitantes de los barrios de desarrollo incompleto e inadecuado y les brinda posibilidades de empleo. Es también consecuencia del programa el desarrollo de competencias del equipo de trabajo en EPM. Este conocimiento ha servido de modelo de aprendizaje para el manejo de proyectos en las áreas técnicas de acueducto y aguas residuales.

La relación con las organizaciones comunitarias reviste características diferentes a la que se tiene con un contratista tradicional de obra. La gestión social, la asesoría permanente del personal de EPM durante la ejecución del contrato y el interés de la comunidad en la adecuada ejecución del proyecto, permiten dar solución a las diferencias de una manera inmediata, sin tener que acudir a reclamaciones.

Además de la prestación de servicios públicos, el programa es un apoyo al municipio y tiene un gran impacto en el desarrollo urbano y en el mejoramiento de la calidad de vida y del entorno de los barrios.

Se han presentado avances en el concepto interinstitucional de la intervención de los asentamientos, entendiendo que se debe acompañar de manera integral con servicios públicos y otros

elementos fundamentales para la dotación urbana, como movilidad, educación, salud, obras de mitigación y otras.

El modelo no ha presentado problemas en la calidad de las obras ni en la relación con los proveedores.

En 2007 se realizaron contratos con 15 entidades comunitarias a través de las cuales se generaron 126 empleos. El valor pagado por contratos en 2007 a las organizaciones comunitarias fue de \$5 mil 155 millones.

Para 2008 EPM planea hacer extensivo el aprendizaje con esta experiencia en otras iniciativas.

## Contratación Social en zonas de los proyectos de Generación

Como parte del ejercicio de su Responsabilidad Social Empresarial, EPM impulsa en sus zonas de influencia procesos de contratación social con organizaciones comunitarias de desarrollo legalmente constituidas, como cooperativas, precooperativas, juntas de Acción Comunal, asociaciones y otras, preservando los principios de la contratación pública. Se entiende como el medio adecuado para fortalecer la integración, la autogestión, la solidaridad y la participación de la comunidad con el propósito de alcanzar un desarrollo integral en 27 municipios de Antioquia y uno en el departamento de La Guajira.

La Contratación Social se impulsa a partir de la construcción de obras civiles, mantenimientos, administración de predios, protección de recursos naturales, prestación de servicios de guianza, entre otros, relacionados con la construcción, operación y mantenimiento de su infraestructura de generación.

Esta estrategia, además de posibilitar la generación de empleo para la población ubicada en los territorios citados, aporta a la redistribución del ingreso y contribuye de forma efectiva con el fortalecimiento administrativo y el aprendizaje técnico de las organizaciones comunitarias, lo que incide en su competitividad. Así mismo las utilidades de estos contratos pueden ser invertidas en obras o actividades



identificadas por la misma comunidad como prioritarias y que contribuyan con el mejoramiento de sus condiciones de vida. Lo anterior se potencia cuando se articula con la estrategia denominada: Fortalecimiento Institucional y Comunitario.

Se ha logrado cualificación y fortalecimiento de las capacidades técnicas y administrativas de los individuos involucrados y de las organizaciones comunitarias con las que se contrata; mejoramiento de condiciones de vida de la población a partir de la inversión de las utilidades de los contratos en proyectos de desarrollo veredal; fortalecimiento de las relaciones EPM-Comunidad y afianzamiento del sentido de pertenencia de la población con los proyectos de la empresa en las regiones. El valor pagado por contratos en el 2007 a las organizaciones comunitarias fue de \$10 mil 484 millones, y en su desarrollo se generaron 410 empleos.

Las dificultades encontradas se centran en el manejo de los recursos de los contratos por parte de las organizaciones; la poca rotación en los representantes legales, en los que administran los contratos y en los que se benefician de ellos; la debilidad en el manejo administrativo y contable de los contratos; los conflictos motivados por la escogencia de los trabajadores y por la destinación de las utilidades, y la guerra de precios “del centavo” o establecimiento de acuerdos previos entre las organizaciones para la presentación de las propuestas de contratación a EPM.

A partir de ellas se tienen varios retos para 2008:

- Fortalecer las capacidades de gestión y proyección de las organizaciones comunitarias con las cuales contrata, y para ello cualificar y aumentar la oferta de metodologías de fortalecimiento apropiadas a las características y condiciones de las organizaciones comunitarias, a fin de que avancen en su proceso de mejoramiento continuo hacia la conquista de sus objetivos.
- Incorporar en el proceso contractual con organizaciones comunitarias algunos de los elementos normativos que las rigen, que propendan por su consolidación y desarrollo.
- Construir e implementar el Índice de Desempeño Comunitario para la valoración objetiva de

los elementos que las organizaciones deben cumplir desde su legislación y que propenden por su fortalecimiento, bien sea como criterio de selección o como factor de ponderación de las ofertas.

- Seguimiento directo y sistemático de los acuerdos establecidos y a la implementación de las oportunidades de mejora en estos procesos de contratación.

### Minicadena de producción de arepas

El proyecto de la minicadena de producción de arepas del sector de Moravia, que adelanta EPM en convenio con el municipio de Medellín y la Fundación EPM, busca propiciar condiciones sostenibles y dignas de empleo e ingresos a familias dedicadas a una actividad con alto significado social para la ciudad y altamente consumidora de energía y agua de forma insegura y fraudulenta.

El proyecto implica la creación de condiciones industriales de sostenibilidad y competitividad, a través del establecimiento de modelos industriales y la atención de fami y micro empresas desarrollables. Inicialmente el foco de atención han sido 63 productores de arepas de Moravia, establecidos en una planta de producción inaugurada el 30 de marzo de 2007 en condiciones óptimas de infraestructura, tecnología, calidad y servicio. La planta está ubicada en el sector industrial de Guayabal, en la ciudad de Medellín.

Este modelo asociativo es un programa de desarrollo humano y social que contará con el registro de una marca social y colectiva. Entre los beneficios generados en 2007 se destacan:

- Atención integral en salud, imagen familiar y comportamiento social a los asociados.
- Ingreso a la seguridad social para los asociados y sus beneficiarios.
- Ingresos fijos para las familias extensas.
- Escolarización plena de menores de 16 años, hijos de asociados.



- Siete mujeres atendidas para parto y siete niños nacidos con seguridad social.
- 18 asociados adultos terminaron educación primaria.
- Siete asociados adultos terminaron la educación secundaria: dos ingresaron a la educación superior y cinco están en proceso de selección.

El aporte de EPM fue de \$1,096 millones en 2007.

### 2.2.8.3 Recreación

#### Plan de Parques

Con el propósito de adecuar zonas de recreación alrededor de los embalses y estimular una conciencia ecológica y de respeto por los recursos naturales, EPM adoptó un Plan de Parques. Como parte de él se adecuaron los siguientes sitios y algunos de ellos se entregaron en comodato a las cajas de Compensación Familiar para su administración: La Culebra, Los Salados, Piedras Blancas-Núcleo de la represa y Mirador de La Torre.

Durante la vigencia de 2007 se acompañó la creación de la Corporación Parque Regional Ecoturístico Arví, promovida por la Gobernación de Antioquia, el municipio de Medellín, Corantioquia, Cornare, el Área Metropolitana del Valle de Aburrá, Comfenalco, Comfama y el Metro de Medellín, buscando ampliar la oferta ecoturística en la cuenca de la quebrada Piedras Blancas, mediante la construcción de un nuevo Metrocable, la ampliación del amoblamiento en el núcleo de la represa (Mariposario, hotel y remodelación de El Refugio) y el diseño de otros núcleos: Campo Aventura, Biodiversidad, Plaza de Arví y el Mirador de la Laguna. Entre los logros más significativos se encuentran la contribución al desarrollo eco-turístico de las zonas de influencia y al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad vecina, mediante la posibilidad del disfrute de espacios naturales de alto valor paisajístico, ecológico y ambiental.

#### Alumbrado Navideño

En el 2007 EPM se unió a la campaña de la administración municipal “Medellín la más educada” y recreó la historia de la Navidad en diferentes escenarios. El Alumbrado adornó los sitios más representativos de la ciudad a través de La Playa, Carabobo, y San Juan; el río Medellín, el Cerro Nutibara y alrededor de 28 parques en barrios de toda la ciudad.

El Alumbrado Navideño impulsa el turismo en la ciudad y por consiguiente genera mayor dinamismo en su economía. Para su elaboración, el proyecto generó alrededor de 1.500 empleos entre directos e indirectos, y más de mil empleos para familias de bajos recursos que participan en las ventas informales durante los 45 días que permanece encendido.

En términos de imagen y cercanía de la comunidad con EPM, el Alumbrado Navideño genera vínculo y arraigo con la empresa y con la ciudad.

Es notable también la revitalización y dinamismo del espacio público en Medellín, dado que los sitios públicos más representativos y algunos lugares que durante el año son simplemente lotes o terrenos desaprovechados, se convierten en verdaderos detonantes urbanos, dinamizando la integración de la ciudadanía y convirtiéndose en verdaderos paisajes para el disfrute de todos.

El programa tuvo un costo de \$6 mil millones.

#### La cuadra más bella en Navidad

Tradicionalmente durante diciembre las comunidades de los municipios de Antioquia desarrollan actividades recreativas y culturales alrededor de los temas de la Navidad. Una de esas actividades es la decoración de las calles con motivos navideños, utilizando iluminación decorativa.

Como un elemento de gestión social y como apoyo a la reducción de las pérdidas comerciales (fraudes), uso eficiente del servicio y seguridad, EPM y Teleantioquia Noticias desarrollaron por cuarto año consecutivo en el

Valle de Aburrá y por primera vez en el departamento de Antioquia, un concurso en los barrios para premiar a los grupos de vecinos que diseñen y construyan la mejor decoración navideña de las calles (sectores) o de las unidades residenciales, bajo criterios de creatividad, uso de materiales, diseño, armonía y protección del medio ambiente. El programa busca generar cultura de uso óptimo y legal del servicio de energía; disminuir el índice de pérdidas comerciales (fraudes) de energía eléctrica en época navideña; promover y valorar dinámicas comunitarias que se reflejen en incremento en la calidad de vida en las comunidades y aportar al mejoramiento de la imagen de EPM.

Durante 2007 el concurso se hizo extensivo a todos los municipios de Antioquia atendidos por EPM, y se evaluaron parámetros como la imaginación, el trabajo en equipo, la legalidad en la conexión, el respeto por el entorno y mucha creatividad a la hora de calificar las cuadras y sectores. Se inscribieron 153 y se entregaron 13 premios, así: cinco para las cuadras o sectores mejor decorados entre los municipios del Valle de Aburrá, y ocho en el resto del departamento, uno por cada una de las subregiones (Urabá, Occidente, Norte, Bajo Cauca, Nordeste, Magdalena Medio, Suroeste y Oriente). Los ganadores recibieron como regalo una fiesta de celebración con actividades recreativas para los niños, novena de aguinaldo, rifas, regalos y orquesta.

Con la expansión del programa a todos los municipios atendidos por EPM, se generó la necesidad de reconfigurar la estrategia y la logística, para considerar las particularidades de las subregiones y las decisiones de cada municipio respecto de la decoración navideña.

Se espera dar continuidad al programa en 2008, revisando la estrategia y la logística para su aplicación, con cobertura a todos los municipios atendidos en Antioquia.

Se impactaron más de 7 mil 300 familias, para un total de 31 mil personas con una inversión de \$3 mil 600 millones.

#### 2.2.8.4 Vinculación a eventos

Como actor destacado en las localidades y regiones donde se encuentran sus proyectos y centrales de generación de energía, EPM se vincula a la realización de algunos eventos tradicionales de gran importancia y relevancia en la vida comunitaria, cultural, económica y social municipal.

EPM participa en estos eventos de manera concertada con las administraciones locales. Básicamente se vincula a la celebración de los días clásicos municipales, ambientales o tradicionales, y especialmente a la celebración del Día del Campesino, por ser este segmento de la población estratégico para el proceso de protección de los recursos naturales y sujeto de intervención para la contribución al desarrollo y a los eventos de alcance regional o nacional.

Durante 2007 EPM participó en 70 eventos en 29 municipios del área de influencia, con un aporte total de \$294 millones.

Asimismo la organización se vinculó a 93 eventos de carácter cívico, con participación de las comunidades de los municipios del Valle de Aburrá. Por este concepto entregó aportes por \$43 millones.

EPM se vincula o apoya diferentes eventos del Valle de Aburrá que tienen un carácter educativo, lúdico, cultural o deportivo, dirigidos especialmente al entretenimiento familiar y al fomento de valores como el sano esparcimiento, la sana competencia, la convivencia, el respeto a la diferencia o la tradición, entre otros. En estos proyectos se invirtieron \$923 millones.

#### 2.2.8.5 Espacios para beneficio de la comunidad

EPM brinda espacios para uso comunitario. Durante 2007 se firmaron 70 contratos de comodatos con 24 juntas de Acción Comunal, 16 administraciones municipales, 30 organizaciones comunitarias de diversa índole (corporaciones de acueducto, Boy Scouts, universidades, cooperativas, fondos de empleados,

fundaciones y corporaciones). Se beneficiaron alrededor de 35 mil personas con los nuevos contratos.

Entre los contratos nuevos y los existentes, las organizaciones comunitarias beneficiarias se ahorraron el pago de \$518 millones, que hubieran tenido que cancelar por concepto de arrendamientos de los predios entregados.

### 2.2.8.6 Fortalecimiento institucional y comunitario

EPM busca contribuir con el fortalecimiento de las organizaciones comunitarias para posibilitar su capacidad de identificar colectivamente sus prioridades de desarrollo, gestionarlas y lograr su sostenibilidad. Igualmente apoya el fortalecimiento de la institución municipal, para posibilitar el ejercicio de su función pública frente al desarrollo local con los diferentes actores presentes en su territorio. Esto lo hace a través de alianzas y convenios interinstitucionales para la gestión y ejecución de proyectos de desarrollo.

Bajo este propósito, durante 2007 se implementaron 11 planes de fortalecimiento en los municipios de Santa Rosa de Osos, San Pedro de los Milagros, Donmatías, Puerto Nare, Carolina del Príncipe, Angostura, Gómez Plata, Yolombó, Amalfi, San Rafael y Guadalupe, con cobertura a todas las organizaciones existentes en cada uno, para un total de 249 organizaciones comunitarias. Los resultados han sido positivos en cuanto se evidencia el aumento de la participación de las organizaciones en el desarrollo municipal.

Dentro de los contenidos desarrollados en los planes de fortalecimiento organizativo durante 2007, se hizo énfasis en la construcción de los nuevos planes de desarrollo municipal (PDM) para el año 2008, lo que permitió a los participantes conocer el alcance de los mismos y los mecanismos de participación ciudadana que establece la Constitución de 1991 y el marco normativo en general.

Para la implementación del fortalecimiento Institucional y Comunitario se llevaron a cabo seis contratos con ONG, la Fundación Codesarrollo y la Corporación Futuro para la Niñez en Antioquia y uno con

la Universidad de La Guajira, para el acompañamiento a los municipios de influencia de Generación Energía en la gestión, planeación, seguimiento y evaluación de sus proyectos.

El fortalecimiento comunitario todavía no es percibido por las administraciones municipales como un tema prioritario como los proyectos de infraestructura. No existe conciencia del valor de unas organizaciones comunitarias fortalecidas que participen activamente en el desarrollo municipal. Algunas organizaciones han renunciado al fortalecimiento, pero no superan el 3%.

Se espera que las comunidades mejoren su autogestión, la cual será monitoreada a través del Índice de Capacidad Organizativa, (ICO) aumentando el promedio general de las organizaciones en cinco décimas respecto de la medición de 2007.

Con la llegada de las nuevas autoridades municipales a partir del 1 de enero de 2008, se buscará concertar la continuidad de este proceso en los 11 municipios implementados durante el 2007 y lograr concertar cuatro nuevos planes en otros municipios.

El costo anual del programa fue de \$928 millones y se beneficiaron 2 mil 490 socios de las juntas de Acción Comunal. Un gran porcentaje de esta cifra corresponde a jóvenes de 14 años en adelante, buscando su participación y el relevo generacional.

### 2.2.8.7 Vinculación a proyectos de desarrollo

#### Proyectos en Antioquia

Mediante este programa EPM se vincula a proyectos de desarrollo en las áreas de influencia de los proyectos de Generación, articulados con los Planes de Desarrollo Municipal (PDM) y con los Esquemas de Ordenamiento Territorial (EOT), como oportunidades de gestión conjunta en el territorio, en el marco de relaciones de mutuo beneficio empresa - comunidad. Estos proyectos de desarrollo están enmarcados en las siguientes líneas:

- **Infraestructura:** incluye proyectos de mejoramiento de vivienda asociados a saneamiento básico, acueductos veredales, electrificación rural y mejoramiento ambiental de vías.
- **Educación y cultura:** programas de mejoramiento de la calidad de la educación, recreación, deporte, cultura y formación en competencias ciudadanas.
- **Proyectos productivos agropecuarios y forestales** en los que se aprovecha de manera sostenible la madera de los bosques de EPM.
- **Mejoramiento ambiental:** proyectos de conservación y acciones de educación, promoción y utilización de prácticas sostenibles y amigables con el ambiente.

De manera complementaria, las centrales de generación de energía apoyaron con maquinaria las solicitudes de mejoramiento de vías de acceso a las veredas vecinas. Desde hace varios años las centrales prestan a la comunidad vecina los servicios de sopa escolar, teleférico y malacate, transporte de estudiantes, pacientes y jubilados, con lo que contribuyen al mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades. Esta participación tuvo un costo de \$1,144 millones.

En 2007 EPM se vinculó a 149 proyectos establecidos en los planes de desarrollo municipal de 27 municipios ubicados en el área de influencia de los proyectos de Generación Energía, 27 de Antioquia y uno de La Guajira.

Se participó en 22 proyectos productivos, 46 de infraestructura, 78 educativos y tres de mejoramiento ambiental en alianza con los municipios de San Carlos, San Rafael, El Peñol, Guatapé, Alejandría, Concepción, San Vicente, Yarumal, Angostura, Guadalupe, Carolina del Príncipe, Gómez Plata, Santa Rosa de Osos, Donmatías, Belmira, San Pedro de los Milagros, Girardota, Barbosa, Guarne, Abriaquí, Cañasgordas, Frontino, Amalfi, Yolombó y Puerto Nare en el departamento de Antioquia, y Uribia en La Guajira. Estos proyectos fueron cogestionados con 18 instituciones públicas y privadas: Banco Agrario, Fundación Argos, Comité Departamental de Cafeteros, Indeportes Antioquia, Secretaría de Agricultura, Mejoramiento Nutricional de Antioquia Maná; Secretaría de Participación y Desarrollo de

Antioquia, Gerencia de Servicios Públicos, Empresa de Vivienda de Antioquia Viva, Cornare, Servicio Nacional de Aprendizaje Sena, Universidad Nacional, Instituto para el Desarrollo de Antioquia Idea, Universidad de Antioquia, Carbones del Cerrejón S.A., Universidad de La Guajira, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar -ICBF-, e Isagen).

No se presentó ninguna dificultad, pero un aspecto que se deberá mejorar en el proceso es la planeación de la gestión para la ejecución del proyecto cuando participen varias instituciones, debido a la diferencia de políticas y trámites en cada una de ellas.

En la línea de Educación se destaca el programa Proyecto Ciudadano, cuyo objetivo es contribuir con la educación formal, partiendo de la base de que los procesos de enseñanza-aprendizaje deben ser el eje del desarrollo local y regional y proporcionar nuevos conceptos que permitan hacer lecturas críticas y analíticas del entorno cultural, e igualmente facilitar estrategias de participación ciudadana y comunitaria. El mejoramiento de la calidad de la educación es elemento nivelador y de soporte social, lo cual genera la construcción de opinión pública, el empoderamiento comunitario, el fortalecimiento institucional y la construcción compartida de un proyecto común de sociedad y de país, todo lo cual posibilita que los individuos actúen como sujetos de su propio desarrollo, y que participen, como comunidades mejor preparadas, en los procesos de negociación y concertación que EPM adelanta en las zonas.

Proyecto Ciudadano es un programa para jóvenes de básica secundaria y media, especialmente entre octavo y undécimo grado, que busca inculcar en ellos la importancia de la participación de la ciudadanía en la búsqueda de soluciones a las problemáticas que se presentan en sus comunidades a través de los espacios y mecanismos dispuestos en la Constitución Política Nacional, para articular estas necesidades con las acciones de los gobiernos locales. Este programa ha probado ser una herramienta para el desarrollo de competencias ciudadanas e investigativas a través del ejercicio de políticas públicas y para introducir en la actividad cotidiana de las instituciones educativas la vida comunitaria en la que están insertas.



Se ha logrado que los jóvenes de 20 municipios de Antioquia, pertenecientes a 62 grupos de 32 instituciones educativas, se apropien de actitudes, destrezas y conocimientos que generan en ellos procesos de socialización política, apuntando al fortalecimiento de las relaciones de diálogo entre la ciudadanía y las autoridades locales y propiciando la construcción de espacios democráticos. Igualmente se han capacitado 25 docentes como formadores de formadores, para ser multiplicadores en las demás instituciones municipales. Al finalizar 2007, los estudiantes presentaron 31 propuestas de solución de problemáticas municipales mediante la aplicación de las políticas públicas.

La experiencia de construcción del Manual de Convivencia del municipio de Alejandría, fruto de la participación de todas las fuerzas vivas de la localidad, fue uno de los ocho proyectos seleccionados por la ONG norteamericana Center for Civic Education entre experiencias de 65 países participantes, y fue desarrollada en el contexto del programa Proyecto Ciudadano.

Se espera en 2008 realizar alianzas y acuerdos con 27 municipios y 15 instituciones del área de influencia de Generación Energía, con una inversión estimada de \$3 mil millones en la ejecución de obras, proyectos y actividades previstas en los planes de desarrollo municipal, que contribuyan al mejoramiento de las condiciones de vida de las comunidades vecinas. Dicha inversión será objeto de seguimiento a través del Índice de Contribución a las Condiciones de Vida (ICCV), con base en el cual se irán ajustando y focalizando cada vez más los planes de gestión en este proceso a mediano y largo plazo.

### Proyectos en La Guajira

El programa de gestión social e interinstitucional en comunidades indígenas Wayuu, localizadas en la zona de influencia del parque eólico Jepírachi, tiene como estrategia consolidar alianzas con entidades públicas y privadas del orden local y regional.

Mediante el programa se brindó atención integral a 60 familias Wayuu localizadas en el municipio de Uribia,

sector Media Luna, rancherías Arutkajüi y Kasiwolin, en aspectos de salud, nutrición, saneamiento básico, mejoramiento de vivienda y proyectos productivos. Se capacitaron 25 indígenas en producción y comercialización de productos artesanales y se dictaron cursos en planeación y desarrollo local.

Con el programa se logró la diversificación y el mejoramiento de la calidad de los productos artesanales indígenas, y la construcción del taller y la tienda para su producción y comercialización. Asimismo se capacitaron cuatro comunidades indígenas, para la autoconstrucción de cocinas tipo “Lorena”. Se adelantaron también programas de vacunación y desparasitación a la población infantil, y se suministró alimentación con bienestarina para 60 familias. Como complemento, se formalizó el registro civil de toda la población infantil beneficiaria y su inscripción en el Sisben.

Este programa se concretó gracias a las alianzas para concertar y ejecutar contratos y programas en beneficio en de la comunidad, en asocio con siete instituciones públicas y privadas de La Guajira: el municipio de Uribia, el Sena Regional Guajira, el ICBF, la Universidad de La Guajira, la Fundación Cerrejón y la Fundación Anna Watta Kai, ésta última una organización indígena consolidada en el proceso de gestión social adelantado por EPM para viabilizar el proyecto.

No se presentaron violaciones a los derechos de la comunidad indígena porque permanentemente se desarrollan reuniones de socialización y evaluación del avance de la gestión, y en estos espacios se atienden las diferentes inquietudes y sugerencias de la comunidad indígena.

Un aspecto para mejorar es la planeación de la gestión para la ejecución del proyecto cuando participan varias instituciones, debido a la diferencia de políticas y trámites de cada una de ellas.

En 2008 se espera continuar con la presencia de las entidades actuales y vincular otras que por su objeto social deben participar.



Se benefició una población de 325 personas entre niños en edad escolar, jóvenes, adultos y ancianos, con una inversión de \$107,4 millones.

### 2.2.8.8 Fundación EPM

El objeto de la Fundación es participar en actividades para el fomento de la innovación, la investigación científica, el desarrollo tecnológico, la participación comunitaria, la proyección institucional, social, educativa y cultural en los campos relacionados con los servicios públicos domiciliarios y las telecomunicaciones, así como en las actividades complementarias y conexas, propias de todos y cada uno de ellos.

En 2007 tuvo ingresos de \$5 mil 460 millones, de los cuales \$2 mil 200 millones provienen de aportes de EPM. La Fundación trabaja con otras instituciones públicas y privadas y recibe también aportes del Valle de Aburrá, el municipio de Medellín, la Cooperativa Financiera Confiar, Susalud EPS y Bancolombia.

Adicionalmente, el mantenimiento del Parque de los Pies Descalzos, incluyendo el servicio de guías, lo asume en su totalidad EPM.

La Fundación EPM generó 420 empleos directos y 400 indirectos. Ejecutó en 2007 un presupuesto de \$18 mil 754 millones, el cual incluye el proyecto Medellín Digital por \$11 mil 442 millones provenientes de la Secretaría de Educación y Planeación del municipio de Medellín, del Fondo de Comunicaciones del Ministerio de Comunicaciones y de UNE EPM Telecomunicaciones.

La Fundación cuenta con estos proyectos:

- El Museo Interactivo: espacio con atracciones de ciencia y tecnología desarrolladas con talento 100% colombiano, que busca un aprendizaje divertido con los procesos que intervienen en la prestación y el uso adecuado de los servicios públicos y el medio ambiente.
- Los parques de los Deseos y de los Pies Descalzos: espacios públicos con calidad que estimulan el sano esparcimiento, el reconocimiento de los

valores ciudadanos, el amor por la música y el arte.

- La Casa de la Música.
- La Red de Bibliotecas.
- Programas que ofrecen equidad en el acceso a las nuevas tecnologías de información: Centros de Navegación Comunitarios, Punto Común.
- Programas pedagógicos y lúdicos para recorrer, conocer y aprender a amar la ciudad y la región: Una Aventura por mi Ciudad y Buscando la Navidad.
- El proyecto de encadenamientos productivos - mini cadena de arepas.

Los programas están dirigidos a comunidades ubicadas en estratos socioeconómicos 1, 2 y 3 localizadas en los municipios del Valle de Aburrá. La mayoría están dirigidos a población infantil, y aunque el Museo Interactivo de los Servicios Públicos, Punto Común y los parques son para todos los públicos, el mayor porcentaje de visitantes son niños, niñas y jóvenes. Las juntas de Acción Comunal son contactadas para sacar adelante los programas Buscando la Navidad y Punto Común. La información sobre ellos será ampliada en el capítulo sobre la Fundación Empresas Públicas de Medellín.

En los diferentes programas, se enseñó en el 2007 a más de 200 mil niños y niñas sobre la preservación y el manejo de los recursos naturales, y los esfuerzos de EPM por conservar los ecosistemas.

### 2.2.8.9 Actuaciones Ambientales

En el desempeño ambiental institucional, los proyectos, obras y actividades de EPM están enfocados a cumplir con las obligaciones legales e igualmente con aquellas actuaciones discrecionales que contribuyan con la viabilidad social, económica y ambiental, estableciendo relaciones de mutuo beneficio con las comunidades de los territorios donde actúa la empresa.

## Proyectos en estudio

En 2007 se realizaron, entre otros, los siguientes estudios y gestiones:

- Estudio de impacto ambiental -EIA- para la planta de tratamiento de aguas residuales Bello y el Interceptor Norte, que incluye el análisis social de las áreas de influencia.
  - Formulación de los programas de manejo ambiental y social -PMA- de los proyectos relacionados con reposición, ampliación y modernización de redes de alcantarillado y de acueducto.
  - Elaboración de los PMA para los trasvases de agua.
  - Elaboración y seguimiento del PMA para la actualización de la presa El Buey.
  - Formulación del EIA de la posible construcción del proyecto hidroeléctrico Porce IV, e implementación del proceso de información con las administraciones municipales y las comunidades del área de influencia.
  - Interventoría a la factibilidad ambiental del proyecto hidroeléctrico Pescadero Ituango, coordinación al seguimiento del EIA y apoyo al proceso de información en los municipios vecinos.
  - Elaboración del estudio de evaluación de los impactos socioeconómicos generados por la alteración del régimen de caudales aguas abajo del río Porce.
  - Formulación de los PMA para la ampliación de las subestaciones de energía.
  - Elaboración de PMA para la línea a 110 kV Chorodó-Apartadó.
- Implementación del programa de gestión ambiental y social de proyectos de mantenimiento, construcción y reposición de redes de acueducto y alcantarillado urbanos atendidos por el Programa de Habilidadación Viviendas; ampliación, reposición optimización y modernización de redes de alcantarillado.
  - En la construcción del proyecto hidroeléctrico Porce III, se cumplieron los compromisos derivados de la licencia ambiental y los requerimientos de las autoridades ambientales. Algunas de las actividades de manejo ambiental y social desarrolladas durante este período son:
    - Implementación de la segunda etapa de las medidas de manejo de los impactos sociales generados, mediante cinco programas: restitución de las condiciones de vida (hábitat, base económica y redes sociales y culturales); convivencia Porce III-Región; apoyo a la gestión municipal; comunicaciones y educación ambiental.
    - Supervisión ambiental a la construcción de las obras de infraestructura y obras principales del proyecto, presa, central subterránea y obras anexas.
    - Realización de la tercera visita de auditoría socioambiental al proyecto, por parte del Centro de Investigación y Desarrollo Tecnológico -CIDET-, cuyo informe destacó la integralidad de la gestión en esta materia.
    - Monitoreo arqueológico para la construcción de las obras principales.
    - Revisión y ajuste de los esquemas de ordenamiento territorial de los municipios de la zona de influencia directa.
    - Desarrollo del sistema de vigilancia epidemiológica de la salud pública en la zona de influencia.
    - Visita de control y seguimiento al cumplimiento de la licencia ambiental y resoluciones modificatorias, realizada por funcionarios del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial - MAVDT.

## Proyectos en construcción

En esta fase se destaca la realización de actividades relacionadas con:



- Implementación de las medidas de prevención, mitigación y control de los impactos ambientales generados por la construcción de redes externas e internas de gas en el Valle de Aburrá; gestión de permisos y autorizaciones, gestión social, adecuación paisajística y reconstrucción de obras afectadas; fortalecimiento institucional para el análisis de planes de desarrollo municipal y programas de movilidad
- Implementación del PMA para la ampliación de la subestación Fredonia, y para la línea de 110 kV Occidente-Turbo.

### Proyectos en operación y mantenimiento

En la fase de operación de los proyectos, las actividades más notables fueron:

- Seguimiento al Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos para implementar proyectos que incrementen la recolección y el tratamiento de agua residuales.
  - Mantenimiento y operación de las redes de alcantarillado para solucionar las afectaciones por deslizamientos sobre la infraestructura, aportes de residuos sólidos y líquidos a fuentes de captación y a conducciones, entre otras.
  - Atención y seguimiento de problemáticas de contaminación de las cuencas de algunas quebradas
  - Seguimiento a la elaboración y ejecución del Plan de Gestión Ambiental para los predios de protección de los embalses Piedras Blancas, La Fe y Río Buey.
  - Reportes de calidad del agua en cuencas y embalses, como cumplimiento de exigencia legal; y el muestreo del estado trófico de los embalses Riogrande II y La Fe, entre otros.
  - Cumplimiento de los compromisos derivados de las licencias ambientales, los requerimientos de las autoridades ambientales y los PMA para el adecuado manejo de los impactos asociados a la operación de las centrales de generación de energía.
- Seguimientos y monitoreos a: clima, hidrología, sedimentos, componentes físico-bióticas (fauna íctica y vegetación); paisaje; salud (epidemiológicos), ruido, aire y residuos sólidos, entre otros.
  - Atención de visitas de seguimiento y control por parte de autoridades ambientales a los desarrollos hidroeléctricos Guatapé-Playas, Riogrande, Guadalupe, Porce II y a la termoeléctrica La Sierra.
  - Atención de visita de supervisión del Banco Mundial al parque eólico Jepírachi, relacionada con el cumplimiento de salvaguardas sociales y ambientales.
  - Verificaciones de la reducción de emisiones del parque eólico Jepírachi.
  - Gestión social, adecuación paisajística y reconstrucción de obras afectadas, manejo de escombros y zonas verdes y plan de contingencias en proyectos de redes de gas.
  - Ejecución del PMA y cumplimiento de los requerimientos ambientales establecidos en las licencias y permisos ambientales para las subestaciones y líneas de transmisión, y reforestación de microcuencas asociadas a la central hidroeléctrica Porce II.
  - Implementación de obras de protección ambiental en los sitios de torre de las líneas de transmisión de energía.
  - Siembra y entrega de 3 mil 300 árboles como medida compensatoria por las actividades de tala en las franjas de servidumbre de las líneas de transmisión.

### El consumo de recursos naturales

Aunque no se dispone de un registro completo y detallado del consumo de materiales, energía o agua que agrupe toda la organización, se han ejecutado acciones que se reflejan en las siguientes cifras, indicativas para algunas sedes:

- Consumos en el edificio de la sede principal de EPM:

- Energía: 14'859.392 kWh.
- Agua: 97.786 m<sup>3</sup>.
- Combustible ACPM en dos grupos electrógenos: 150,96 litros.
- Consumo de gas natural en el ciclo combinado de la termoeléctrica La Sierra: 2.625'140.000 ft<sup>3</sup>.
- Consumo de gas natural para la prestación del servicio residencial, industrial y vehicular: 341'289.000 m<sup>3</sup>.
- Aprovechamiento energético del viento: en el parque eólico Jepirachi, hay 15 aerogeneradores de 1,3 MW cada uno, con una potencia total instalada de 19,5 MW.
- Autoconsumo de energía: en la planta de aguas residuales San Fernando se generaron, para autoconsumo, 4'553,022 kWh/año de energía, mediante la combustión del gas metano producido en el proceso de tratamiento de lodo residual.
- Consumo doméstico de agua en la central hidroeléctrica Guatapé. En las instalaciones de la central se redujeron las pérdidas del sistema en un 0,3%, cumpliéndose la meta acordada con Cornare.

## Los vertimientos y emisiones

Con la gestión sobre los vertimientos y emisiones, producto de las actividades técnicas y administrativas, se evita la contaminación del aire, el suelo y el agua, y no se causan molestias a las comunidades. Se destacan los siguientes resultados durante 2007:

- En la planta de aguas residuales San Fernando se realizó el tratamiento de 39,3 millones de m<sup>3</sup> de agua residual, que corresponde al 22 % de las aguas residuales generadas en el Valle de Aburrá. Igualmente se generaron 4'553.022 kWh/año de energía a partir de 4'680.464 m<sup>3</sup> de biogás producidos en el proceso de digestión anaerobia de lodos.

- Vertimiento al río Medellín de 39'265.000 m<sup>3</sup> de aguas residuales tratadas, con remoción mayor al 80% de DBO<sub>5</sub> y SST.

- Vertimiento al río Pantanillo de 651.000 m<sup>3</sup> de aguas residuales tratadas, con remoción mayor al 90% de DBO<sub>5</sub> y SST.

## El manejo integral de los residuos

En 2007 continuó la implementación y complementación de los planes de manejo de residuos para sus distintas instalaciones, especialmente en lo que respecta a residuos peligrosos.

Algunos de los aspectos más representativos de la gestión realizada fueron:

- Consolidación del Subcomité de Residuos y formulación del plan de acción.
- Socialización de las normas aplicables a EPM.
- Capacitaciones sobre el sistema de información para el registro de generadores de residuos peligrosos.
- Elaboración del documento de "Lineamientos Transversales para el Manejo Integral de Residuos en EPM" y del instrumento para verificar el cumplimiento de la normativa ambiental sobre el tema.
- Formulación del Plan de Manejo Integral de Residuos Líquidos y Aceites, para el uso adecuado de los aceites dieléctricos en los transformadores de distribución y residuos peligrosos asociados a su manejo.

Igualmente se ejecutaron estrategias de sensibilización a funcionarios ocupantes de la sede principal en el manejo de residuos, con lo cual se logró la reducción, con relación al año 2006, en un 11% de la generación de residuos reciclables, y en 5,5% la de no reciclables, actividades lideradas por la Unidad Edificios.

En 86 instalaciones, que son el 80% de las ubicadas en el Valle de Aburrá, se continuó la gestión, cuantificación



y registro en el sistema de información de la autoridad ambiental.

De toda la gestión ambiental realizada en relación con los residuos, se destaca que el 44.23% de éstos es aprovechado, el 0.11% es tratado y el 55.04% es dispuesto.

### La protección del entorno natural y la biodiversidad

En 2007 EPM también contribuyó a la protección, conservación y mejoramiento del entorno natural, mediante la ejecución de variadas acciones resumidas así:

#### Programa de Saneamiento del Río Medellín:

Constituye un aporte fundamental al mejoramiento de la calidad de la cuenca del río Medellín y sus quebradas afluentes. Ha comprendido la construcción de 34 Km de interceptores y 312 Km de colectores. La planta de tratamiento San Fernando entró en operación en 1999, y tiene un caudal de diseño de 1.8m<sup>3</sup>/s. En 2007 se diseñó la planta de tratamiento de aguas residuales Bello, con un caudal de 5,0 m<sup>3</sup> /s. Su construcción se iniciará en 2008 y entrará en operación en el año 2010. El objetivo de este programa es remover 160 ton/día de Demanda Bioquímica de Oxígeno (DBO<sub>5</sub>) y aumentar el Oxígeno Disuelto (OD) en el río Medellín a 5 mg/l en el año 2010.

Algunos de los resultados dan cuenta de la evolución favorable de la calidad del agua de las quebradas: el monitoreo realizado entre los años 1994 y 2007 indica que se pasó de 10 a 32 quebradas con una calidad de agua considerada “buena” (OD > 5,0 mg/l y DBO < 20 mg/l).

También se ha logrado la reducción de olores y el mejoramiento estético del río Medellín y sus afluentes, con un impacto visual positivo.

#### Programa de masificación del Gas Natural:

Con este servicio EPM contribuye al mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos y a la preservación

de un medio ambiente sano. En el capítulo clientes se amplía la información sobre este programa.

#### La gestión hidrometeorológica y estudios de vientos:

Mediante la operación de las 200 estaciones que conforman la red hidrometeorológica y el pronóstico de caudales, se suministró la información requerida para la planeación y la construcción de nuevos proyectos.

Se obtuvo aproximadamente el 98.6% del total de la información posible de recolectar para el monitoreo de diversas variables ambientales requeridas para el cumplimiento de las obligaciones legales ambientales.

Se instaló el instrumental necesario para conocer la influencia de las descargas de las centrales hidroeléctricas Porce II y Guadalupe IV, sobre la variación de los niveles y caudales del río Porce aguas abajo del proyecto hidroeléctrico Porce III.

En relación con la energía eólica, se instalaron tres estaciones climatológicas de monitoreo del potencial eólico en el norte del país, con las cuales se completan 13 estaciones en la península de La Guajira.

#### Programa control de erosión:

Para cuidar el suelo, disminuir la cantidad de sedimentos que llegan a los embalses y proteger la infraestructura de servicios, se desarrollaron trabajos para controlar la erosión y estabilizar terrenos localizados en las cuencas y fuentes que abastecen los embalses. Se logró el tratamiento de 58 focos erosivos y taludes inestables, que comprometían un área de 9.6 hectáreas.

#### Programas de Mantenimiento de Predios y Embalses, y de Fomento Forestal:

Para la conservación y protección de las zonas en bosque natural y plantaciones forestales, que cubren 31.900 ha aledañas a los embalses, se atendieron y controlaron 27 conatos de incendios forestales.

Con el propósito de contribuir a su protección y mejoramiento, se extrajeron un total de 112.031 ton de residuos sólidos flotantes y malezas acuáticas en los embalses.

A través del Programa de Fomento Forestal se sembraron 1'300.000 árboles, en predios propios y de particulares, que equivalen a 963 hectáreas plantadas.

### Otras acciones ambientales

En cumplimiento del ordenamiento jurídico ambiental, EPM realiza variados aportes, conocidos como pagos por obligaciones de ley, que incluyen entre otros, los conceptos de tasas retributivas, tasas por uso de agua, pagos por concesiones de agua, impuestos de industria y comercio, impuesto predial compensatorio y transferencias del sector eléctrico. El monto pagado por estos conceptos durante 2007 ascendió a \$43.886'970.746 (a valores de 2007).

De esta cifra se destacan las transferencias definidas en la Ley 99 de 1993, que significó el aporte de \$20.006'948.167 para las corporaciones autónomas regionales Cornare, Corantioquia y Corpourabá; y de \$19,808'040,762 para los municipios beneficiarios por este concepto. Según lo estipulado en el artículo 45 de la mencionada Ley, estos recursos deben ser aplicados por las corporaciones en la protección del medio ambiente y la defensa de la cuenca hidrográfica; y por los municipios en obras del plan de desarrollo, con prioridad en saneamiento básico y mejoramiento ambiental.

## 2.3 Proveedores y Contratistas

### 2.3.1 Definición, composición y declaración de RSE

Definición	Los proveedores y contratistas son aquellas personas naturales o jurídicas que suministran bienes, servicios y/o ejecutan actividades para el adecuado funcionamiento de EPM.
Composición	Se encuentran dentro de este grupo de interés personas naturales y jurídicas con las que la empresa celebra contratos para el suministro de bienes, servicios y/o la ejecución de actividades u obras.
Declaración RSE	Cercanía al negocio; relaciones de largo plazo.

### 2.3.2 Declaraciones y orientaciones institucionales

La política institucional de EPM para la contratación y adquisición de bienes y servicios está plasmada en unas reglas claras establecidas en una normatividad interna emanada de la Junta Directiva y que tiene su principal eje en el Decreto 118 del 1 de octubre de 1998, acompañado de unos decretos y circulares que lo reglamentan y en los que se definen los elementos necesarios para que la contratación se realice dentro de un marco de transparencia, igualdad de condiciones y oportunidades, permitiendo la participación amplia de proveedores y contratistas.

Para ser consecuentes con la transparencia e igualdad de condiciones, toda la información necesaria para contratar con EPM se encuentra publicada en el portal [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co).

Esta información le permite a contratistas y proveedores conocer y comprender la normatividad que rige los procesos contractuales en EPM, en su condición de empresa de servicios públicos domiciliarios.

Como consecuencia de la aplicación del principio fundamental de transparencia en la contratación, EPM ha sido calificada en diferentes oportunidades como una de las empresas más transparentes del país en sus procesos de contratación, demostrando con ello su liderazgo y compromiso.

### 2.3.3 Gestión con Proveedores y Contratistas

Durante 2007 se destacan las actividades de capacitación y seguimiento dirigidas a este grupo de interés, en procura de establecer lineamientos y actividades en armonía con las políticas y acuerdos contractuales plasmados en los contratos celebrados.

#### 2.3.3.1 Aguas

Teniendo en cuenta el compromiso y las directrices de la empresa para con sus proveedores, contratistas y las comunidades impactadas con las obras que se ejecutan, en cumplimiento de lo establecido en la Norma NEG 1300, en el año 2007 se impartió el curso de inducción a contratistas sobre impacto comunitario, como requisito para iniciar la ejecución contractual.



En este curso se tratan aspectos técnicos, administrativos, ambientales, plan de calidad, salarios, forma de pago, seguridad industrial, salud ocupacional e impacto comunitario del proyecto a ejecutar. Durante 2007 se dictaron siete cursos de inducción para 240 personas, entre profesionales y trabajadores.

Igualmente se impartió capacitación en prevención y manejo del impacto comunitario, con el fin de señalar un conjunto de actividades y acciones que se deben llevar a cabo para evitar, en lo posible, cambios negativos o mitigar los mismos, o en su defecto compensar los producidos durante la ejecución de los proyectos, buscando que la realización de las obras se efectúe de manera amigable con el entorno, considerando los aspectos naturales y sociales. Se realizaron cinco capacitaciones para 115 trabajadores y tres firmas contratistas.

El año anterior se efectuó el proceso de re-certificación a los encargados del manejo del impacto comunitario, actividad que se realiza cada dos años o cuando la empresa lo requiera. En esta actividad participaron los trabajadores y/o firmas contratistas ya capacitadas por la empresa, con el objetivo de actualizar sus conocimientos y medir sus competencias en este oficio.

En marzo se cumplió una nueva evaluación de conocimientos para este personal, a la que asistieron 54 profesionales, 44 de los cuales superaron el porcentaje mínimo requerido y continúan en el listado de encargados del tema.

Sumado a lo anterior se continuó con el programa de acompañamiento en obra, que consiste en la realización de visitas tutoriales para inspeccionar el cumplimiento de las medidas establecidas para la prevención y manejo del impacto comunitario y el servicio al cliente. En desarrollo del programa, que incluye la retroalimentación al personal de dirección y operación, se realizaron 69 visitas de campo.

Asimismo se continuó con la estrategia de “Acuerdos de Niveles de Servicio y Servicio al Cliente”, proceso de capacitación dirigido a los contratistas que de manera directa o indirecta realizan sus actuaciones de cara al cliente, buscando extender la cultura comercial de

EPM. Se pretende apoyar los esfuerzos corporativos encaminados a mantener la satisfacción del cliente y la imagen de la entidad. En 2007 asistieron 240 trabajadores vinculados a seis contratos de igual número de firmas contratistas.

### 2.3.3.2 Energía

En los últimos meses de 2007 se conformó un equipo de trabajo con todas las UEN para definir y caracterizar el proceso Adquirir Bienes y Servicios, dentro del cual se tiene establecida la etapa de Evaluación del Desempeño de Proveedores o Contratistas. Esto permitirá hacer un seguimiento más cercano y ejercer una verificación eficiente de los bienes o servicios adquiridos. En tal sentido, se promoverá la prioridad de contratación de personal y la adquisición de bienes y servicios en las zonas de influencia del negocio.

Como parte del ejercicio de su Responsabilidad Social Empresarial con los proveedores, la UEN Generación Energía impulsa en sus zonas de influencia procesos de “contratación social” con organizaciones comunitarias de desarrollo legalmente constituidas, como cooperativas, precooperativas, juntas de acción comunal, asociaciones y otras, preservando los principios de la contratación pública. La contratación con organizaciones comunitarias debe ser coherente con la política de Responsabilidad Social Empresarial y con las Normas de Contratación de EPM, así como con los principios y fundamentos que estas organizaciones requieren para su desenvolvimiento.

La UEN Generación Energía hace explícita en sus procesos de contratación de obras y servicios, y por ende en los diferentes pliegos de condiciones y especificaciones, la directriz para la contratación de mano de obra o suministro de materiales e insumos (transporte, víveres, enseres, entre otros), para propiciar y favorecer la generación de empleo en las regiones donde se desarrollan sus proyectos.

En este sentido, el proveedor se basa en las políticas que sobre generación de empleo establezca EPM, concertadas con las administraciones municipales y las comunidades del área de influencia de sus proyectos, cuya premisa fundamental es contratar, en lo posible,

mano de obra no calificada y calificada proveniente de la región. Así mismo, deberá cumplir con la legislación vigente en cuanto a vinculación de personal, no vinculación de mano de obra infantil, pago de salarios justos, prestaciones sociales, salud, indemnizaciones y liquidaciones, entre otros.

### 2.3.3.3 Gas

Para la ejecución de su plan, el Negocio de Gas veló porque todos sus contratistas y proveedores cumplieran los requisitos definidos por EPM, controlando y evaluando que en los contratos de trabajo se cumplieran las obligaciones legales con empleados y trabajadores, que los niveles salariales fueran justos, que no se empleara a menores de edad y que se realizaran los pagos y aportes a la seguridad social y parafiscales, entre otros.

Se promovió, igualmente, la vinculación de personal y la adquisición de bienes y servicios en las zonas de influencia del negocio, y se procuró capacitar y actualizar permanentemente a los contratistas y proveedores en los conceptos técnicos y comerciales relacionados con el servicio de gas.

Se generó empleo calificado y no calificado en los municipios del Valle de Aburrá, mediante contratos para la construcción de redes internas y externas, asistencia técnica, puesta en servicio, mercadeo y comercialización, operación y mantenimiento del sistema. Se brindó capacitación y transferencia de conocimientos a los contratistas y proveedores, fortaleciendo su capacidad técnica y por ende mejorando sus posibilidades de empleo.

Se hizo acompañamiento técnico a los fabricantes de materiales utilizados para la construcción, operación y mantenimiento del servicio, se realizaron pruebas en fábrica y se hicieron las recomendaciones del caso, según lo encontrado en el terreno. Se capacitó al personal de EPM y a los contratistas de obra sobre los materiales y la forma correcta de instalarlos.

Adicionalmente se certificaron las competencias laborales de 269 asesores de la línea de negocio Hogares y se formó en temas técnicos y comerciales a

420 personas pertenecientes a la fuerza de venta de los talleres de conversión de gas vehicular.

### 2.3.3.4 Gestión Humana

La contratación se basó en una relación de cordialidad y confianza, y en las disposiciones consignadas en los pliegos de condiciones y/o términos de referencia de los contratos.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P debe garantizar la absoluta transparencia en los procedimientos que se realicen para la selección objetiva de los oferentes. Para ello dispone del sistema de información en internet, “Te Cuento”, que permite el libre acceso a todas las personas interesadas en conocer los procesos de contratación con la compañía. Igualmente, en los pliegos de condiciones se establece una cláusula que estipula la lucha anticorrupción y se tienen los mecanismos para recibir la información en relación con cualquier anomalía que se presente en estos procesos. En general los contratos fueron ejecutados dentro de las condiciones pactadas, cumpliendo con las normas legales laborales, de la seguridad social y fiscal.

### 2.3.3.5 Control Interno

La Dirección de Control Interno ha hecho un estricto seguimiento a las normas de contratación vigentes para la selección de proveedores, y realizó las acciones necesarias para verificar que el contratista cumpla con la legislación laboral, de seguridad social y fiscal vigente.

En los pliegos de condiciones de los contratos que maneja la Dirección de Control Interno se incluyen cláusulas especiales relativas a la confidencialidad de la información, la protección de los derechos de propiedad intelectual y cláusulas de responsabilidad del contratista al utilizar componentes de software de propiedad de terceros. Los contratos administrados por esta dependencia exigen la prestación de los servicios por parte de personal calificado con un alto nivel de experiencia, por lo cual no aplica la evaluación de contratación de menores de edad.

### 2.3.3.6 Motor de la economía regional

Las políticas contractuales de EPM y la relación que tiene con sus proveedores y contratistas, se han convertido en un elemento dinamizador de la economía regional, ya que con las premisas señaladas se busca alcanzar los máximos beneficios que estas relaciones pueden producir en pro de las comunidades que se impactan con el desarrollo de las obras y proyectos.

Muestra del efecto dinámico de la contratación, son las cifras que se relacionan en los siguientes cuadros, donde se plasma información relativa al total de la inversión que EPM ha efectuado en contratos de obra, consultoría, servicios y compras, discriminando estas inversiones, además, de acuerdo con la procedencia del contratista, ya sea regional (Antioquia), nacional (Colombia sin Antioquia) y extranjero.

#### Contratación total 2007

Objeto	Valor (millones de pesos)
Contratos de obra, consultoría, servicios y compras	2,470,805
Compra y transporte energía y gas	827,083
<b>Total</b>	<b>3,297,888</b>

#### Distribución de los rubros de contratos

Objeto de la contratación	Valor (millones de pesos)	%
Obra pública	1,201,675	48.6
Consultoría	157,369	6.4
Prestación de servicios	716,468	29
Suministro de bienes y muebles	395,293	16
<b>Total</b>	<b>2,470,805</b>	<b>100%</b>

#### Procedencia del contratista

Procedencia contratista	Valor Contratos obra	Valor Contratos Consultoría	Valor Contratos Prestación Servicios	Valor Contratos Compras	Totales	%
Antioquia	666,824	104,143	519,646	93,234	1,383,847	56
Otros nacionales	2,912	40,426	196,068	4,273	243,679	10
Extranjero	531,939	12,800	754	297,786	843,279	34
<b>Totales</b>	<b>1,201,675</b>	<b>157,369</b>	<b>716,468</b>	<b>395,293</b>	<b>2,470,805</b>	<b>100</b>

De acuerdo con los porcentajes establecidos de la contratación en 2007, se observa que un alto porcentaje se ejecuta con contratistas y proveedores regionales, con lo que se le imprime una gran dinámica a la economía del entorno de acción de la empresa. Ello, sumado a las políticas contractuales de favorecer a las comunidades de las regiones donde se desarrollan los objetos de los contratos celebrados, da como resultado igualmente la generación de empleo.





### 2.3.5 Indicadores económicos de la relación de EPM con Proveedores y Contratistas

Identificador	Indicador	Unidades	Valor 2006	Valor 2007
EC6	Porcentaje de compras a proveedores locales.	%	88	56

### 2.3.6 Indicadores sociales de la relación de EPM con Proveedores y Contratistas

Identificador	Indicador	Unidades	Valor 2006	Valor 2007
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	---	No se reporta	No se reporta
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	---	No se reporta	N.D.
EPM	Calidad de vida de los trabajadores mercerizados.			N.D.
EPM	Relación del salario mínimo de los tercerizados sobre el SMLV.			N.D.

### 2.3.7 Programas

#### Curso de inducción para contratistas

En atención a lo establecido en la Norma NEG 1300, de impacto comunitario, como requisito para poder iniciar la ejecución de un contrato debe existir una inducción que se realiza mediante una capacitación dirigida a las firmas contratistas en aspectos técnicos, administrativos, ambientales, plan de calidad, salarios, forma de pago, seguridad industrial, salud ocupacional e impacto comunitario del proyecto a ejecutar. Durante 2007 se dictaron siete cursos de inducción para 240 personas, entre profesionales y trabajadores.

#### Contratación social y generación de empleo

Empresas Públicas de Medellín E.S.P. continuó dando impulso a la “contratación social” a través de obras, bienes y servicios relacionados con la construcción,

operación y mantenimiento de su infraestructura en los negocios de Aguas y Generación, con organizaciones comunitarias legalmente constituidas, ubicadas en sus áreas de influencia, como cooperativas, pre-cooperativas, juntas de Acción Comunal, asociaciones y otras.

Al inicio de 2007 se realizó una visita técnica a las organizaciones comunitarias que han participado en los procesos de contratación, para identificar su funcionamiento respecto del cumplimiento de la legislación que las rige, tanto para los organismos de acción comunal como para los del sector cooperativo.

La metodología se basó en la implementación de un instrumento denominado IDC, Índice de Desempeño Comunitario, y a través de un ejercicio piloto en donde aleatoriamente se escogió una muestra de organizaciones, se aplicó dicho instrumento para analizar diferentes aspectos relacionados con el funcionamiento de la organización de acuerdo con la

legislación respectiva, la capacidad de administrar y ejecutar los contratos y la inversión de los excedentes de los mismos, haciendo énfasis en su carácter comunitario y en su capacidad de contratar en pro del fortalecimiento y del desarrollo de la comunidad a la que pertenecen.

Este ejercicio permitió identificar algunas de las debilidades y fortalezas de las organizaciones en sus áreas interna, económico empresarial y externa, e igualmente orientar la formulación de un plan de acción encaminado a su fortalecimiento.

### Conclusiones generales

La mayoría de las organizaciones muestra un buen funcionamiento en su condición de comunitario, sin embargo, es notorio que algunas, en un porcentaje menor, no tienen o han desvirtuado ese carácter y prima en ellas el interés individual.

Para que estas organizaciones crezcan y se fortalezcan, además de recursos financieros requieren capacidades, conocimientos, información, contactos y relaciones de cooperación mutua con otras instituciones públicas y privadas distintas a EPM.

### Conclusiones específicas

Teniendo en cuenta el marco jurídico que las regula y la interacción con las organizaciones visitadas de manera aleatoria, se concluyó lo siguiente:

1. Es poca la autogestión de las organizaciones comunitarias en la identificación y definición de sus proyectos de sociedad y participación organizativa en su construcción.
2. La mayoría de estas organizaciones no genera espacios en la realización de alianzas estratégicas, relaciones de cooperación con personas jurídicas públicas o privadas diferentes a EPM, en procura de alcanzar el bienestar colectivo y el desarrollo de la comunidad.
3. Casi ninguna cuenta con la constitución de empresas o proyectos rentables, con el fin de financiar programas en beneficio de la comunidad por medio de sus comisiones empresariales.
4. La capacitación y la formación integral de sus directivos, dignatarios, voceros, representantes y beneficiarios, es muy limitada. Sólo la reciben por el lado del municipio y de EPM.
5. Pocas organizaciones cuentan con un presupuesto anual aprobado por asamblea y por ende con informe de seguimiento al mismo.
6. Existe gran preocupación por la destinación dada a los excedentes de los contratos ejecutados para EPM, toda vez que el porcentaje que se otorga por administración del contrato, que generalmente es realizada por el representante legal, es alto y lo demás no tiene una destinación específica, porque no se cuenta con un plan de gestión y un presupuesto con prioridades identificadas.

### Feria de la Transparencia.

EPM participó activamente en la tercera Feria de la Transparencia, organizada por el municipio de Medellín en el Centro de Exposiciones y Convenciones Plaza Mayor, los días 16 y 17 de octubre de 2007. Los interesados pudieron conocer las principales líneas de contratación de la empresa; el medio de publicación disponible para la consulta de los procesos de contratación (Te Cuento); el procedimiento para su inscripción y clasificación en el Registro de Contratistas y detalles sobre las subastas del Almacén de Aprovechamientos.

La Feria de la Transparencia fue institucionalizada mediante el Acuerdo Municipal 28 de 2007. Es un evento masivo de invitación abierta y gratuita, dirigido a todos los ciudadanos de Medellín para que conozcan, de manera directa, qué compran el municipio de Medellín y sus entes descentralizados, cuál es el presupuesto para ello y en qué fechas lo hace. La invitación a participar en el evento es realizada por los diferentes organismos de control, el Valle de Aburrá del Valle de Aburrá y la Cámara de Comercio de Medellín, entre otras entidades.

En ella se pretende mostrar el proceso de contratación emprendido por la Alcaldía de Medellín y sus entidades descentralizadas, bajo la premisa de que *“los dineros públicos son sagrados”* y *“la gestión de lo público es transparente”*.

## 2.4 Dueño

### 2.4.1 Definición, composición y declaración de RSE

Definición	La propiedad de EPM es 100 por ciento pública, en cabeza del municipio de Medellín, de modo que la empresa, en última instancia, es propiedad de los ciudadanos. Sin embargo es la municipalidad, en cabeza del Alcalde de la ciudad, la que ejerce el rol de dueño de la compañía, en el marco de unos Estatutos claramente definidos y de un convenio marco de relaciones municipio de Medellín–EPM.
Composición	Dueño único, municipio de Medellín.
Declaración RSE	Transferencias continuas y crecientes en el tiempo.

### 2.4.2 Declaraciones y orientaciones institucionales

EPM es una Empresa Industrial y Comercial del Estado de propiedad del municipio de Medellín, no representada en acciones. Su primera responsabilidad es prestar servicios públicos domiciliarios con calidad y eficiencia, y la segunda entregar anualmente al Dueño el 30% de los excedentes financieros, equivalente a dividendos, vía transferencias ordinarias.

Adicionalmente apoya los planes de desarrollo de la municipalidad en el marco de actuación establecido para la prestación de los servicios públicos domiciliarios, y vía transferencias extraordinarias aprobadas por Acuerdo del Concejo Municipal, puede apoyar programas del Plan de Desarrollo o políticas públicas en específico, siempre y cuando estas transferencias no pongan en riesgo financiero a la compañía.

En efecto, tradicionalmente la administración de la empresa ha estado sustentada en criterios técnicos y gerenciales, como garantía que asegure transferencias continuas y crecientes para el municipio de Medellín.

Sin embargo, esa tradición comenzó a formalizarse desde 2001, mediante la adopción de prácticas de Gobierno Corporativo, en ese momento todavía incipientes, y que obedecían ante todo al cumplimiento de una disposición de la entonces Superintendencia de Valores, que exigía adoptar “Códigos de Buen Gobierno” para entidades que quisieran ofrecer bonos de financiación a los fondos de pensiones.

EPM asumió un código de Buen Gobierno Corporativo en 2001, y luego un Estatuto Interno de Gobierno Corporativo en 2003. En 2006 adoptó un Plan de Gobierno Corporativo en el cual se viene trabajando y que ha alcanzado logros como un nuevo Código de Gobierno Corporativo y un Convenio de Gobernabilidad suscrito con el municipio de Medellín, que define los términos de la relación entre ambas entidades, teniendo en cuenta el importante papel que éstas juegan en el devenir de la ciudad.

En este Convenio se contraen compromisos de ambos lados, frente al respeto de la autonomía de EPM por parte del Alcalde de la ciudad, las calidades de la Junta Directiva, la gestión eficiente y productiva, la transparencia frente a la comunidad y la actuación socialmente responsable.

En concreto, frente al manejo de los recursos financieros, se declara que el municipio de Medellín y EPM mantendrán su independencia en los recursos financieros; se estipula que para la participación en el Plan de Desarrollo Municipal se tendrán en cuenta criterios empresariales, técnicos, financieros, económicos y de mercado, considerando la viabilidad de los proyectos y el objeto social. EPM, por su parte, se compromete a garantizar en su operación unos resultados mínimos esperados en su EBITDA, rentabilidad del patrimonio y otros indicadores financieros.

## 2.4.3 Gestión con el Dueño

### 2.4.3.1 Transferencias

Durante 2007 las utilidades netas de EPM ascendieron a \$986 mil 161 millones, sobre las cuales se hicieron transferencias totales de \$539 mil 312 millones, equivalentes al 54%, realizadas con fundamento en los siguientes acuerdos municipales:

Norma	Motivación	Excedentes		Total excedentes
		Ordinarios	Extraordinarios	
Acuerdo 87 de 2007	----	295,848	----	295,848
Acuerdo 4 de 2007	Excedentes financieros adicionales	----	70,464	70,464
Acuerdo 15 de 2007	Excedentes financieros adicionales	----	23,000	23,000
Acuerdo 34 2007	Créditos condonables para matrícula y sostenimiento en educación superior	----	150,000	150,000
<b>Totales</b>		<b>295,848</b>	<b>243,464</b>	<b>539,312</b>

Las transferencias ordinarias tienen destinación a inversión social y se reflejan en el plan de desarrollo en inversiones en salud, recreación, seguridad y movilidad, entre otros aspectos.

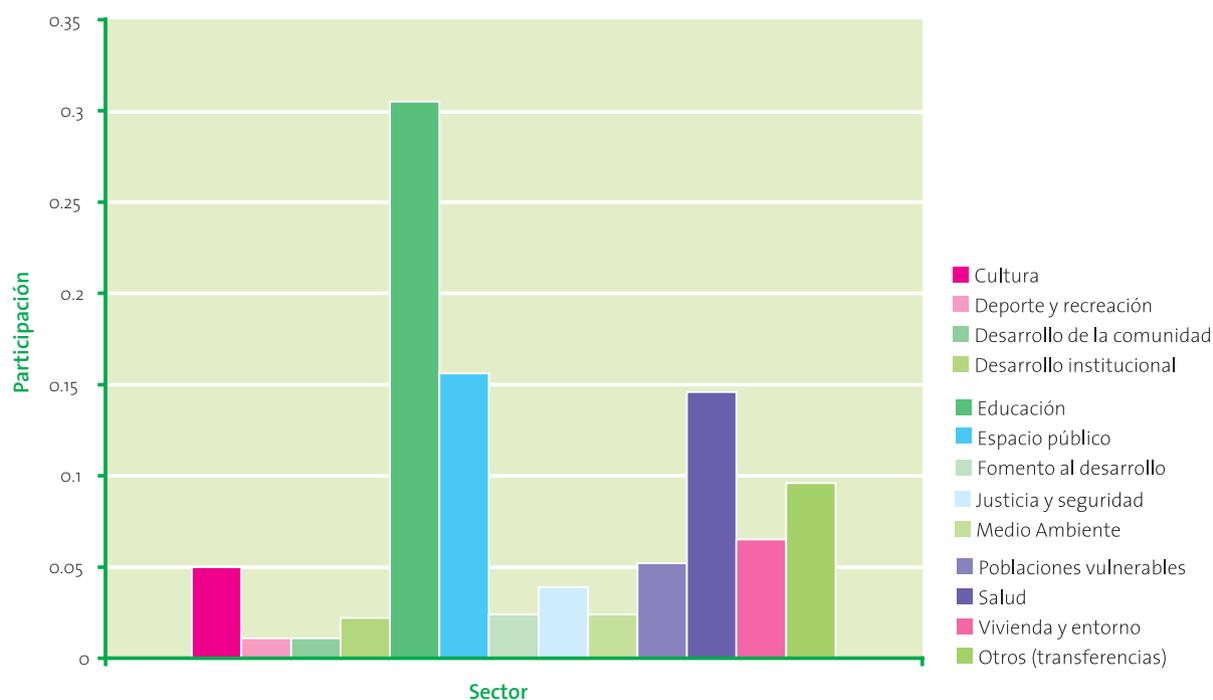
Las transferencias registradas mediante el Acuerdo 34, están destinadas a la conformación de un Banco de Oportunidades Educativas que ofrecerá créditos para estudios universitarios de jóvenes de escasos recursos de los estratos 1,2 y 3, condonables hasta en un 80% por rendimiento académico y servicio social.

Las becas incluyen pagos de matrícula y ayudas para sostenimiento, pues mucha de la deserción de los

estudiantes de bajos ingresos se debe a la necesidad de trabajar para su propia manutención.

El municipio de Medellín reporta la siguiente destinación de las transferencias para el período 2004-2007:

Sector	Participación (%)*
Cultura	5.0%
Deporte y recreación	1.1%
Desarrollo de la comunidad	1.1%
Desarrollo institucional	2.2%
Educación	30.5%
Espacio público	15.6%
Fomento al desarrollo	2.4%
Justicia y seguridad	3.9%
Medio Ambiente	2.4%
Poblaciones vulnerables	5.2%
Salud	14.6%
Vivienda y entorno	6.5%
Otros (transferencias)	9.6%
<b>Total transferencias ordinarias</b>	<b>862 mil millones</b>



## Destinación de las transferencias extraordinarias en el período 2004-2007

Sector	Valor total (miles de millones de pesos)	Participación (%)
Salud	35	6.2
Educación	185	33.1
Asistencia población vulnerable	2	0.4
Vivienda y entorno	45	8.0
Espacio público e infraestructura vial	182	32.5
Cultura	21	3.8
Justicia y seguridad	19	3.3
Fomento al desarrollo	14	2.5
Medio ambiente	15	2.7
Fortalecimiento institucional	22	3.9
Recreación y deportes	20	3.6
<b>Total transferencias extraordinarias</b>	<b>560</b>	<b>100</b>

### 2.4.3.2 Exenciones tributarias

La normatividad ambiental y tributaria permite obtener algunos beneficios económicos derivados de la gestión ambiental, y por este concepto durante 2007 EPM tuvo exenciones tributarias por un total de \$6,855'735.557 por sus gestiones relacionadas con ejecución de obras en el Programa de Saneamiento del Río Medellín y la modernización de la red hidrometeorológica, entre otras.

### 2.4.3.3 Transparencia

Toda la actividad de EPM está mediada por principios éticos, y es así como en la búsqueda de herramientas que conduzcan al propósito, en 2007 aceptó la invitación recibida de la Corporación Transparencia por Colombia para participar durante el año 2008, con otras empresas del sector, en la definición conjunta de lineamientos y criterios para la construcción y aplicación de un índice de transparencia, así como para documentar las acciones de autorregulación en ética empresarial en empresas que prestan servicios públicos en Colombia.

Desde el 19 de febrero de 2004 EPM es parte activa del Pacto por la Transparencia, en conjunto con el municipio

de Medellín, la Vicepresidencia de la República, el Comité Intergremial de Antioquia, el Comité de Seguimiento al Plan de Desarrollo y el Programa de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, de la Presidencia de la República.

Como parte de este compromiso, se aportan pruebas de la publicación en medios masivos de beneficios de los subsidios otorgados en materia tarifaria, del funcionamiento adecuado de las oficinas de quejas y reclamos y del procedimiento para atender solicitudes de las veedurías ciudadanas.

En materia de contratación se informa sobre los medios de que dispone la empresa para dar a conocer los procesos de contratación y se reportan a las cámaras de Comercio las resoluciones que imponen multas a contratistas.

EPM participó en la tercera Feria de la Transparencia organizada por el municipio de Medellín en el Centro de Exposiciones y Convenciones Plaza Mayor, entre los días 16 y 17 de octubre de 2007. El detalle de esta participación se explica en el capítulo de Proveedores.

## 2.4.4 Alineación de la gestión con Dueño con PG y ODM

Asunto	Pacto Global										Objetivos de Desarrollo del Milenio											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8				
Destinación de las transferencias ordinarias							3			3												
Banco de Oportunidades Educativas	3																					
Transparencia										3												

### Pacto Global

1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional
2. Evitar verse involucrados en abusos de los derechos humanos
3. Respetar la libertad de asociación y el reconocimiento del derecho a la negociación colectiva
4. Eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio
5. Abolición del trabajo infantil
6. Eliminación de la discriminación respecto del empleo y la ocupación
7. Apoyar la aplicación de un criterio de precaución respecto de los problemas ambientales
8. Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental
9. Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente
10. Actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno

## 2.4.5 Indicadores económicos de la relación de EPM con el dueño

### Utilidades y excedentes transferidos al municipio de Medellín 2003–2007 (millones de pesos)

Año	Utilidad base para el cálculo de los excedentes	Excedentes		Total excedentes decretados
		Ordinarios	Extraordinarios	
2003	264,470	140,000	0	140,000
2004	564,313	169,294	156,974	326,268
2005	740,610	222,182	290,000	512,182
2006	848,051	254,415	66,117	320,532
2007	986,161	295,848	243,464	539,312

## 2.4.6 Indicadores sociales de la relación de EPM con el dueño

Identificador	Indicador	Unidades	Valor 2006	Valor 2007
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	---	Capítulos: Perfil de la Organización y Comunidad	Capítulos: Dueño y Proveedores y Contratistas

## 2.5 Competidores o Colegas

### 2.5.1 Definición, composición y declaración de RSE

Definición	Los competidores relevantes para EPM en materia de servicios públicos, son aquellas empresas homólogas del país y del entorno geográfico en general, con énfasis en las que tienen al departamento de Antioquia dentro de su mercado objetivo futuro. Asimismo, en el Negocio de Generación son aquellos que tienen a Colombia y a sus países vecinos como mercado objetivo. Aquí también quedan incluidos quienes compiten por los recursos naturales energéticos.
Composición	Además de las empresas del sector, pertenecen a este grupo de interés la Asociación Colombiana de Generadores Acolgen; Naturgas, gremio que agrupa a las empresas distribuidoras y transportadoras de gas en el país; la Asociación de Empresas de Servicios Públicos de Colombia, Andesco; la Asociación Colombiana de Empresas Distribuidoras de Energía Eléctrica, Asocodis, entre otras instancias donde se discuten asuntos regulatorios demás temas de interés común para el sector de los servicios públicos en Colombia.
Declaración RSE	Cooperación y respeto.

### 2.5.2 Declaraciones y orientaciones institucionales con Competidores o Colegas

El principio rector para la gestión de EPM con el sector de los servicios públicos es mantener unas relaciones de sana competencia y de colaboración permanente con las empresas homólogas dentro del país y fuera de él, y en el entorno geográfico en general. En cumplimiento de ese principio, con los competidores se mantienen relaciones basadas en la Constitución Política y las leyes, con transparencia y respeto, buscando siempre el beneficio de la empresa, el país y el desarrollo del mercado.

La participación de la organización en los espacios gremiales y sectoriales está orientada alrededor de estos ejes:

- Discusión de asuntos regulatorios y normativos de interés común.

- Promover y estimular la integración del sector.
- Constituir comités de trabajo.
- Abordaje de temas de interés común.
- Desarrollar el mercado de los servicios públicos en forma transparente, equitativa y rentable.

Como premisa fundamental de esta gestión se procura evitar la expedición de normas que impliquen costos adicionales para el negocio, puesto que en última instancia éstos afectan directamente a los clientes.

En 2007 no se presentaron prácticas monopolísticas ni contra la libre competencia.

EPM participa, con otras empresas del sector y con la Corporación Transparencia por Colombia, en la definición de un Índice de transparencia.

Durante 2007 se participó en diferentes comités de trabajo de Andesco, Asocodis, Acolgen y Naturgas, con foco en asuntos regulatorios y normativos.



## Pacto Global

1. *Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional.*
2. *Evitar verse involucrados en abusos de los derechos humanos.*
3. *Respetar la libertad de asociación y el reconocimiento del derecho a la negociación colectiva.*
4. *Eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio.*
5. *Abolición del trabajo infantil.*
6. *Eliminación de la discriminación respecto del empleo y la ocupación.*
7. *Apoyar la aplicación de un criterio de precaución respecto de los problemas ambientales.*
8. *Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.*
9. *Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente.*
10. *Actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.*

## 2.5.4 Programas

### Participación en los espacios gremiales y sectoriales

Durante 2007 el negocio de Aguas participó en la Cámara de Aguas de Andesco, foro donde se comparte con la competencia nacional la discusión de asuntos regulatorios y normativos de interés común. Asimismo participó en los espacios gremiales y sectoriales para discusión de asuntos regulatorios y normativos, promover y estimular la integración del sector, constituir comités de trabajo y, en general, para trabajar en temas de interés común.

Conjuntamente con las demás empresas transportadoras y distribuidoras de energía eléctrica del país, EPM participó durante 2007 en las actividades concertadas y programadas por Andesco y Asocodis, para la gestión en las actividades de los negocios de transmisión y distribución. A través de estas asociaciones se ha hecho un seguimiento detallado a la reglamentación de los aspectos operativos y comerciales de los negocios (universalización del servicio de energía eléctrica, definición de áreas de distribución, ADD, cargos por uso, fondos de apoyo, calidad de la potencia, entre otros), y como resultado de este seguimiento se han presentado al regulador recomendaciones, alternativas y comentarios, orientados a alcanzar una mayor eficiencia y a obtener una reglamentación apropiada.

En lo que corresponde al gremio de generación de energía, EPM participó con las demás empresas generadoras del país en el proceso de planeación estratégica para definir el nuevo rumbo de la Asociación Colombiana de Generadores Acolgen, y permitir el fortalecimiento de su gestión durante 2007. Este gremio nuevamente integró a casi todos los generadores de electricidad y mejoró sus relaciones con los entes de regulación y control, así como con el Gobierno en general.

A través de esta agremiación se han presentado al ente regulador múltiples alternativas y comentarios orientados a conseguir una mayor eficiencia y a obtener una reglamentación apropiada para el mercado

de energía mayorista en los aspectos operativos y comerciales del Cargo por Confiabilidad.

En diferentes foros y con la participación de agentes comercializadores, distribuidores y generadores, se estudió la propuesta que presentó la CREG para la conformación del Mercado Organizado Regulado MOR, que tiene como objetivo buscar un mecanismo competitivo y eficiente para la compraventa de energía con destino al mercado regulado.

Se participó en el Consejo Nacional de Operación -CNO-, organismo que desarrolla actividades para garantizar la operación económica, confiable y segura del Sistema Interconectado Nacional -SIN-. En este organismo se trabajó en la implantación del Cargo por Confiabilidad, en la definición y coordinación de las actividades que garantizaron la atención de la demanda durante el mantenimiento de la central de generación Guavio, que estuvo fuera de servicio entre mayo 17 y junio 13, y durante las elecciones de octubre de 2007. Asimismo, y tal como se venía haciendo desde 2006, se realizaron actividades que buscan una adecuada coordinación entre los sectores gas y electricidad.

Adicionalmente, se destaca la participación en las siguientes actividades:

- Análisis y propuestas de reglamentación de los combustibles líquidos para generación térmica.
- Análisis de las series de caudales de la sabana de Bogotá.
- Estudios eléctricos para minimizar el impacto en el sistema de los mantenimientos en algunas plantas de generación y subestaciones, específicamente, Guavio y San Carlos.

Por otro lado, en conjunto con las demás empresas distribuidoras y comercializadoras de gas, EPM participa activamente buscando un seguimiento detallado de la reglamentación y regulación del servicio, presentando recomendaciones, alternativas y comentarios orientados a una mayor eficiencia y reglamentación.

Es importante destacar que EPM trabajó, conjuntamente con los generadores que tienen

plantas térmicas operadas con gas natural, para subsanar dificultades relacionadas con el suministro y transporte de este combustible. Durante todo el año se analizaron alternativas para la contratación a largo plazo de suministro y transporte de gas natural y se hicieron acercamientos con el Gobierno, principalmente en la búsqueda de mecanismos de priorización para la asignación del gas natural.

En materia ambiental se destacan las gestiones permanentes con las instituciones y entidades gubernamentales de carácter nacional, regional y local que tienen injerencia en las áreas de influencia urbana y rural de sus proyectos, obras o actividades. En este sentido, durante 2007 se participó, entre otras, en las siguientes instancias:

- Cámara Ambiental de Andesco
- Comité Ambiental de Acolgen.
- Comité de Desarrollo Minero Energético Sostenible y de Apoyo al Sistema de Prevención y Atención de Desastres del Ministerio de Minas y Energía
- Comité Ambiental del Sector Eléctrico Colombiano (CASEC).
- Consejo Ambiental Metropolitano (Valle de Aburrá)
- Mesa Regional de los Planes de Gestión Integral para el Manejo de Residuos en el Valle de Aburrá (Área Metropolitana del Valle de Aburrá).
- Comité de Silvicultura y Paisajismo del municipio de Medellín.
- Participación con autoridades ambientales en el Plan de Manejo y Ordenación de la Cuenca del Río Aburrá.

## 2.6 Estado

### 2.6.1 Definición, composición y declaración de RSE

Definición	Conjunto de instituciones que poseen la autoridad y la potestad para establecer las normas que regulan la sociedad y que influyen en las políticas y el desarrollo de las actividades nacionales e internacionales de interés para EPM.
Composición	Están incluidas en esta parte interesada las instituciones correspondientes a la administración pública (ministerios, gobernaciones, alcaldías, entidades de regulación y control, Congreso y Senado), Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, entidades de control fiscal y de Industria y Comercio; Departamento Nacional de Planeación, Unidad de Planeación Minero Energética -UPME-, autoridades territoriales y otros organismos gubernamentales que inciden en la política pública sobre servicios públicos domiciliarios. Entre las autoridades territoriales se incluyen las administraciones y concejos municipales de los 123 municipios donde EPM presta sus servicios.
Declaración RSE	Articulación con planes de desarrollo.

### 2.6.2 Declaraciones y orientaciones institucionales

A partir de sus obligaciones propias como Empresa Industrial y Comercial del Estado, y en su carácter de empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios, EPM cumple con sus obligaciones tributarias, legales y normativas, y con aquellas que le competen ante los entes externos de control.

Adicionalmente, en cumplimiento de su objeto social, le aporta al desarrollo de los municipios, las regiones y el país a través de la expansión y accesibilidad del servicio en energía, aguas y gas, mediante programas tales como Energía Prepago, explicado en el capítulo de Clientes, las plantas de tratamiento de agua residual mencionadas en el capítulo de Comunidad y Medio Ambiente, y los proyectos de expansión en generación que aportan transferencias a los municipios en sus zonas de ubicación.

La participación en la conceptualización de la normatividad en materia de servicios públicos, la

participación en los planes de desarrollo y las alianzas con entidades estatales para adelantar proyectos de beneficio en temas ambientales, de educación y empleo, son un aporte de EPM al desarrollo sostenible.

En lo regional y local, con todo el sentido de valoración de lo público, EPM estimula el fortalecimiento institucional en las administraciones municipales en las que presta los servicios.

### 2.6.3 Gestión con Estado

#### 2.6.3.1 Participación en planes de desarrollo

##### Aguas

El objetivo de los convenios suscritos es mitigar los impactos por diferentes intervenciones en un mismo sitio de la ciudad, donde las entidades municipales planean realizar inversiones de infraestructura y EPM tiene la necesidad de realizar alguna intervención en

infraestructura. Igualmente maximizar la eficiencia de las inversiones, ya que la intervención simultánea en las redes con la construcción de la obra pública le garantiza a ésta una vida útil más larga.

Durante 2007 se supervisaron cerca de 50 proyectos de infraestructura ejecutados por la administración municipal de Medellín, a través de cuatro convenios interadministrativos.

En el mismo período, EPM invirtió en redes de acueducto y alcantarillado, mediante convenios, \$8 mil 259 millones.

En el Convenio 9200129691, suscrito con la Secretaría de Obras Públicas, se incluyeron las 16 obras de infraestructura más importantes ejecutadas por esa dependencia. Entre ellas se encuentran la avenida Oriental, Carabobo tramos 1 y 2; Cundinamarca, la avenida 33, La Salle, la ampliación de la carrera 80 y la continuación de Girardot, entre otras. En 2007 se invirtieron, por reconocimiento de redes de acueducto, alrededor de \$1,100 millones y \$2 mil 100 millones por reconocimiento de redes de alcantarillado.

Por su parte el Convenio 9200128275 suscrito con la Secretaría de Obras Públicas, se ocupa de la ejecución de las obras del Plan Poblado, entre ellas las de infraestructura en los sectores de la avenida 43 A, tramos 1 y 2, y la calle 10. En este convenio se invirtieron alrededor \$276 millones en redes de alcantarillado y \$363 millones en redes de acueducto.

En el Convenio 9200829194, suscrito con la empresa Metroplús, se realizó el reconocimiento por ejecución de redes de alcantarillado en los tramos de la carrera 45, entre calles 67 y 86, y en la calle 30, entre carreras 70 y 87. En este convenio se realizaron inversiones del orden de \$1,230 millones en acueducto, y de \$2 mil 630 millones en alcantarillado.

El Convenio 020125503 fue suscrito con la Secretaría de Medio Ambiente para la construcción del colector de la quebrada La Bermejala, dentro de las obras del parque lineal de esta quebrada en el sector de Moravia. EPM invirtió alrededor de \$560 millones.

## Energía

EPM interactúa con las administraciones municipales mediante el acompañamiento en la formulación, ejecución y evaluación de la gestión pública, a través de convenios interadministrativos para promover proyectos de desarrollo social y económico en el territorio, por el manejo de impactos generados por los proyectos de electrificación. Los programas de Electrificación Rural, reseñados en el capítulo Clientes son una ejecución importante en este sentido.

En cuanto a los proyectos de Generación, se mantuvo la vinculación en las áreas de influencia, articulados con los Planes de Desarrollo Municipal (PDM) y con los Esquemas de Ordenamiento Territorial (EOT), como oportunidades de gestión conjunta en el territorio, en el marco de relaciones de mutuo beneficio Empresa-Comunidad. En este marco se participó en 46 proyectos de infraestructura, 78 de educación y cultura y 22 productivos y de mejoramiento ambiental.

La planeación, ejecución y evaluación de los mismos se hace de forma conjunta con los equipos de trabajo de las administraciones municipales, EPM, otras entidades públicas y privadas y con los técnicos contratados para tal fin, todo lo cual fortalece la capacidad de gestión, las competencias para el control de los recursos públicos y la participación de todos los actores sociales. En el capítulo de Comunidad y medio ambiente se describen los proyectos con detalle.

## Gas

En el mismo marco, el Negocio del Gas trabaja permanentemente en el desarrollo y cumplimiento de los objetivos y metas del plan de negocios, que depende en gran parte de la información y actualización continua de las normas y leyes que le aplican. Por tal motivo, las áreas pertinentes monitorean la legislación relacionada con las diferentes líneas de negocio, para incidir proactivamente cuando haya lugar, y velar por su aplicación y cumplimiento.

Igualmente, mantiene relación permanente con ministerios, comisiones de Regulación, corporaciones autónomas regionales y entes municipales, para revisar información relacionada con impuestos, tasas y

contribuciones, así como para el análisis de beneficios financieros a que tenga lugar el negocio en desarrollo de su gestión.

Actualmente adelanta gestiones importantes para trabajar de manera articulada con las diferentes instituciones y entidades gubernamentales de carácter nacional, regional y local, y participa en comités de trabajo relacionados con la gestión ambiental y social.

A nivel local procura mantener el fortalecimiento institucional en las administraciones municipales con las que interactúa, establece acuerdos y participa en estrategias definidas en los planes de Ordenamiento Territorial y en los planes de Desarrollo Municipal para

articular adecuadamente la expansión del servicio en el Valle de Aburrá.

Consciente de la importancia del componente ambiental del negocio, EPM destina recursos internos encargados de la implementación, seguimiento y monitoreo de la variable ambiental en cada uno de sus proyectos, obras y actividades, guardando especial cuidado en la aplicación y cumplimiento de los tres compromisos de la Política Ambiental Corporativa vigente (interacción con partes interesadas, Manejo Integral del Ambiente y Mejoramiento Continuo).

## 2.6.4 Alineación de la gestión con Estado con PG y ODM

Asunto	Pacto Global										Objetivos de Desarrollo del Milenio							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8
Electrificación rural	M						M											
Vinculación a proyectos de desarrollo en las áreas de influencia de los proyectos de generación	M						M	M										
Fortalecimiento institucional	M																	
Cumplimiento de obligaciones tributarias										M								
Cumplimiento de controles exigidos por organismos de carácter gubernamental										M								
Porcentaje III: concertación con administraciones municipales	M																	

## Pacto Global

1. *Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional.*
2. *Evitar verse involucrados en abusos de los derechos humanos.*
3. *Respetar la libertad de asociación y el reconocimiento del derecho a la negociación colectiva.*
4. *Eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio.*
5. *Abolición del trabajo infantil.*
6. *Eliminación de la discriminación respecto del empleo y la ocupación.*
7. *Apoyar la aplicación de un criterio de precaución respecto de los problemas ambientales.*
8. *Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.*
9. *Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente.*
10. *Actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.*

## 2.6.5 Indicadores económicos de la relación de EPM con Estado

	Identificador	Indicador	Unidades	Valor 2006	Valor 2007
	EC1	Impuestos	Millones de pesos	332.652	399.670

En el tema de impuestos, como parte de la responsabilidad frente al Estado y en cumplimiento del deber legal de contribuir al sostenimiento de las cargas públicas, EPM ha cumplido rigurosamente con todas las obligaciones de carácter tributario que le imponen las normas fiscales del orden nacional, departamental y municipal.

Igualmente cumple con todos los deberes formales tributarios en forma oportuna en materia de impuestos nacionales y en todos los municipios donde presta sus servicios.

Respetuosa del principio constitucional del debido proceso y de las normas vigentes en materia tributaria, EPM ha venido dando respuesta a las diferentes actuaciones de las autoridades tributarias del nivel nacional y local, interponiendo los recursos concedidos por la Ley, a fin de agotar la vía gubernativa y presentando las demandas correspondientes ante la jurisdicción administrativa.

En todos estos eventos vela por la defensa de sus intereses y a la vez por la aplicación correcta de las normas vigentes, siempre con el debido respeto por la

contraparte y por las autoridades y jueces que deban decidirlos, y sin realizar intervenciones ajenas a los procesos.

En el cuadro siguiente se presentan las cifras de los tributos causados por EPM en 2006 y 2007.

### Tributos totales causados por EPM (Millones de pesos)

Impuestos, tasas y contribuciones	2006	2007
<b>Nacionales</b>	<b>252,840</b>	<b>311,331</b>
Impuesto de renta	189,418	205,390
Impuesto de timbre	9,020	11,376
Impuesto al patrimonio	21,556	67,364
Contribuciones FAZNI y FAER	19,082	16,924
Contribuciones CNT y Ministerio de Comunicaciones	5,826	0
Contribuciones a superintendencias y comisiones de Regulación	5,624	7,342
Gravamen a los movimientos financieros	2,314	2,492
Otros impuestos	---	443
<b>Municipales, departamentales y corporaciones autónomas</b>	<b>79,812</b>	<b>88,339</b>
Provisión industria y comercio	---	5,967
Industria y comercio	20,910	18,694
Transferencias, tasas retributivas y compensatorias	33,711	40,121
Impuesto vehículos	---	315
Predial y valorizaciones	4,255	4,088
Cuota de auditaje Contraloría General de Medellín y otras entidades	13,670	12,707
Estampillas y otros impuestos	2,506	3,590
Tasas utilización contaminación recursos naturales y otras	4,760	2,857
<b>Total tributos</b>	<b>332,652</b>	<b>399,670</b>

En 2007 EPM realizó pagos por los conceptos anteriores a distintos municipios de Antioquia y a otras localidades del país:

### Impuestos causados a municipios y corporaciones en el 2007 (Millones de pesos)

Municipio	Impuesto industria y comercio	Transferencias, tasas retributivas y compensatorias	Impuesto predial	Total
<b>Medellín</b>	<b>9,905</b>	<b>165</b>	<b>3,025</b>	<b>13,095</b>
<b>Valle de Aburrá Norte</b>	<b>2,939</b>	<b>259</b>	<b>404</b>	<b>3,602</b>
Barbosa	335	106	16	457
Bello	1,877	77	378	2,332
Copacabana	313	36	4	353
Girardota	414	40	6	460
<b>Valle de Aburrá Sur</b>	<b>3,223</b>	<b>259</b>	<b>496</b>	<b>3,978</b>
Caldas	201	66	8	275
Envigado	1,127	158	85	1,370
Itagüí	1,057	9	351	1,417
La Estrella	380	18	26	424
Sabaneta	458	8	26	492
<b>Valle de Aburrá</b>	<b>16,067</b>	<b>683</b>	<b>3,925</b>	<b>20,675</b>
<b>Bajo Cauca</b>	<b>27</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>30</b>
Caucasia	27	0	3	30
<b>Magdalena Medio</b>	<b>274</b>	<b>310</b>	<b>7</b>	<b>591</b>
Caracolí	0	5	0	5
Maceo	0	5	0	5
Puerto Berrío	15	0	2	17
Puerto Nare	194	300	5	499
Puerto Triunfo	65	0	0	65
<b>Nordeste</b>	<b>197</b>	<b>1,427</b>	<b>1</b>	<b>1,625</b>
Amalfi	147	715	0	862
Cisneros	0	1	0	1
San Roque	0	23	0	23
Santo Domingo	0	125	0	125
Vegachí	0	0	1	1
Yolombó	50	563	0	613
<b>Norte</b>	<b>977</b>	<b>8,989</b>	<b>5</b>	<b>9,971</b>
Angostura	14	497	0	511
Belmira	0	554	0	554

Municipio	Impuesto industria y comercio	Transferencias, tasas retributivas y compensatorias	Impuesto predial	Total
Carolina del Príncipe	121	2,516	0	2,637
Donmatías	102	458	0	560
Entrerrios	88	973	0	1,061
Gómez Plata	317	991	0	1,308
Guadalupe	107	0	0	107
San Pedro de los Milagros	123	786	0	909
Santa Rosa de Osos	85	1,860	1	1,946
Yarumal	20	354	4	378
<b>Suroeste</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>9</b>
Hispania	1	0	0	1
Jericó	0	1	1	2
Támesis	0	6	0	6
<b>Occidente</b>	<b>7</b>	<b>276</b>	<b>3</b>	<b>286</b>
Abriaquí	1	172	0	173
Cañasgordas	3	50	0	53
Frontino	0	54	0	54
San Jerónimo	2	0	1	3
Santa Fe de Antioquia	1	0	2	3
<b>Oriente</b>	<b>1,025</b>	<b>8,268</b>	<b>129</b>	<b>9,422</b>
Abejorral	0	10	0	10
Alejandro	11	246	0	257
Concepción	10	155	0	165
El Carmen de Viboral	13	247	3	263
El Peñol	198	1,721	2	1,921
El Retiro	28	571	17	616
El Santuario	9	145	4	158
Guarne	27	404	41	472
Guatapé	93	1,543	0	1,636
La Ceja	19	271	11	301
La Unión	5	25	2	32
Marinilla	19	344	4	367
Rionegro	237	577	44	858
San Carlos	95	15	0	110
San Rafael	260	1,466	1	1,727
San Vicente	1	471	0	472
Sonsón	0	57	0	57
<b>Urabá</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>10</b>

Municipio	Impuesto industria y comercio	Transferencias, tasas retributivas y compensatorias	Impuesto predial	Total
Apartadó	4	0	0	4
Carepa	1	0	0	1
Chigorodó	3	0	0	3
San Pedro de Urabá	0	0	0	0
Turbo	1	0	1	2
<b>Total municipios antioqueños</b>	<b>18,584</b>	<b>19,960</b>	<b>4,075</b>	<b>42,619</b>
Corantioquia	0	11,507	0	11,507
Cornare	0	8,378	0	8,378
Corpourabá	0	276	0	276
<b>Total corporaciones antioqueñas</b>	<b>0</b>	<b>20,161</b>	<b>0</b>	<b>20,161</b>
Armenia	53	0	0	53
Bogotá	0	0	13	13
Buga	2	0	0	2
Cartago	2	0	0	2
Dosquebradas	9	0	0	9
Manizales	27	0	0	27
Montelíbano	4	0	0	4
Neiva	2	0	0	2
Uribe	8	0	0	8
Villamaría	2	0	0	2
Villavicencio	1	0	0	1
<b>Total municipios no antioqueños</b>	<b>110</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>123</b>
<b>Total</b>	<b>18,694</b>	<b>40,121</b>	<b>4,088</b>	<b>62,903</b>

Parte de los impuestos van a municipios pequeños, y ese dinero se revierte en beneficio de la comunidad en la medida en que sea aplicado adecuadamente por quienes tiene la potestad de invertir los recursos.

### Tributos pagados por EPM al municipio de Medellín (Millones de pesos)

Impuestos, tasas y contribuciones	2006	2007
Industria y comercio	10,329	9,905
Transferencias, tasas retributivas y compensatorias	149	165
Predial	2,854	3,025
Cuota de auditaje Contraloría General de Medellín	13,290	12,347
<b>Total tributos</b>	<b>26,622</b>	<b>25,442</b>

El municipio de Medellín tiene un estímulo para los contribuyentes que empleen a personas discapacitadas, que consiste en descontar de la base gravable anual, en la declaración privada del impuesto de industria y comercio y avisos y tableros, la suma equivalente al ciento por ciento (100%) del valor de los correspondientes pagos laborales en el año base del gravamen. EPM como contribuyente de este impuesto y haciendo uso de esta exención, se descontó en el 2007 de la base gravable anual \$1,730 millones.

### Beneficios tributarios

La normatividad ambiental y tributaria permite obtener algunos beneficios económicos derivados de la gestión ambiental, y por este concepto, durante 2007 EPM tuvo reconocimientos por un total de \$6,855.7 millones por sus gestiones relacionadas con la ejecución de obras en el Programa de Saneamiento del Río Medellín y la modernización de la red hidrometeorológica, entre otras.

### 2.6.6 Indicadores sociales de la relación de EPM con Estado

Identificador	Indicador	Unidades	Valor 2006	Valor 2007
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying"	---	IDIN – Capítulo Estado	Capítulo Estado
EPM	Cumplimiento de controles exigidos por organismos de carácter gubernamental.	---	Capítulo Estado	Capítulo Estado

En cuanto a la posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying", se destaca el acompañamiento e instrucción sobre políticas públicas del sector de los servicios públicos domiciliarios en diferentes países latinoamericanos: como Costa Rica, Bolivia, y Honduras, y la participación en el Proyecto de Ley 103, sobre la reforma a la Ley 142 de 1994.

EPM es reconocido como interlocutor válido, confiable y competente en los temas sectoriales y en los concernientes a su actividad por las instituciones y personalidades del orden nacional e internacional con injerencia en los procesos de definición de políticas, producción normativa y toma de decisiones relativas al sector de servicios públicos domiciliarios y actividades complementarias.

En 2007 se diseñó el mecanismo para seleccionar, priorizar y asignar los asuntos normativos a los cuales la organización debe realizarles gestión y evaluarla.

La principal dificultad es la percepción de que el modelo obliga a la privatización de los servicios públicos y que dicho esquema va en contravía del bienestar social. En 2008 la empresa se propone continuar con la promoción y el apoyo a las políticas públicas internacionales en aquellos países que lo soliciten o que se encuentren dentro del mercado objetivo de EPM.

Además del oportuno cumplimiento de controles exigidos por organismos de carácter gubernamental, desde su Control Interno EPM identificó la necesidad e importancia de formalizar el procedimiento de interacción con los entes externos de control, y durante 2007 trabajó en la estandarización interna del procedimiento desde la llegada de la solicitud de la información hasta su envío al ente requeridor, para la atención del 100% de los requerimientos de información.

## 2.6.7 Programas

### 2.6.7.1 Institucional

#### Comisiones accidentales del Concejo de Medellín

Las comisiones accidentales son aquellas instancias creadas por los concejos municipales con fines específicos para buscar solución a los problemas puntuales presentados por los ciudadanos frente a la administración. Desde 2006, buscando una mayor efectividad y agilidad en la solución de las problemáticas asociadas a los servicios públicos domiciliarios en los diferentes sectores de la ciudad, se designó oficialmente una dependencia coordinadora de la presencia institucional en comisiones accidentales y grupos de trabajo interinstitucional de la administración municipal. De esta forma se garantiza que exista una representación técnica y estratégica de EPM, y como consecuencia se dan respuestas concretas y oportunas a las necesidades planteadas.

Durante 2007 se participó en 20 comisiones accidentales y en seis grupos de trabajo interinstitucional de diferentes sectores de la ciudad de Medellín, desde los cuales se abordaron problemas asociados al servicio de alumbrado público, desconexiones masivas de energía, detección de conexiones erradas de alcantarillado, estudio de soluciones masivas a conexiones fraudulentas de energía, corrección de tramos de colectores en quebradas, e instalación de alumbrado navideño en barrios, entre otros.

#### Relación con entes de control gubernamentales

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) es, por mandato constitucional, el ente encargado de controlar y vigilar las prácticas de las empresas. Su herramienta de información (SUI) busca unificar los datos de las empresas como única fuente de búsqueda y disminución de las asimetrías. Es a través de este sistema que la empresa viene reportando sus indicadores y datos mes tras mes. EPM ha encargado responsables de la información de acuerdo con la naturaleza de la misma, y de igual forma, cualquier

inquietud o interpretación confusa por parte de la Superintendencia busca ser resuelta en términos inmediatos para facilitar el control, y al mismo tiempo brindar información suficiente que permita una vigilancia justa y en beneficio de las partes.

Se ha logrado diligenciar la información solicitada y atender los llamados de la SSPD en forma ágil y oportuna. Así mismo, las diferentes discusiones interinstitucionales, incluidas las empresas, han permitido avanzar en la identificación de objetivos de control y vigilancia con el fin de ubicar las prioridades y direccionar los esfuerzos hacia los puntos más importantes del sector.

Aún se requiere que la SSPD fortalezca los mecanismos de información para que estos sean ágiles y oportunos para las empresas.

### 2.6.7.2 Energía

#### Concertación con administraciones municipales

En cumplimiento de su política de RSE, EPM participa en el desarrollo institucional y comunitario en las áreas de influencia de sus centrales de generación de energía, reconociendo a las administraciones municipales como líderes y responsables del desarrollo local, y al municipio como el espacio donde se legitima lo público y se construye gobernabilidad.

Su actuación se focaliza en la concertación de proyectos (económicos, de infraestructura, educación, productivos, y mejoramiento ambiental,) previstos en los Planes de Desarrollo Municipal -PDM- y en los Esquemas de Ordenamiento Territorial -EOT-, como instrumentos ordenadores de la intervención de los diferentes actores y como herramientas claves para la gestión sistemática del desarrollo.

Igualmente en el apoyo a programas que fortalecen la institución municipal o que refuerzan la autonomía y la capacidad de autogestión de las organizaciones comunitarias. Para ello se realizan convenios con las administraciones municipales, las comunidades y las instituciones con presencia en el territorio, lo que permite optimizar los recursos existentes y ejecutar

acciones que contribuyan al desarrollo sostenible local y regional, en un marco de relaciones de mutuo beneficio.

En las áreas donde adelanta la construcción de nuevos proyectos para la generación de energía, la empresa realiza un manejo adecuado de los impactos y participa además en el desarrollo institucional y comunitario, también de manera articulada con las administraciones locales, regionales y las comunidades, y en concordancia con los PDM y los EOT.

### Concentración en Porce III

Porce III es el proyecto hidroeléctrico que asegurará la estabilidad energética colombiana entre los años 2012 y 2015. Si no entra en operación en la fecha prevista (finales de 2010 y principios de 2011), aumenta la posibilidad de desabastecimiento del país para ese período. Esta será la central más grande del sistema de generación de energía de EPM, y con ella se recogerán los frutos del proceso de planificación de largo plazo en el uso de los recursos hídricos del complejo del río Porce.

En la construcción de un proyecto como éste, es factible que se generen impactos por presión migratoria, es decir, por el incremento en el flujo de población foránea hacia los municipios de influencia, motivado por la construcción de las obras. En 2007 las relaciones entre la comunidad y EPM centraron su interés en el manejo de esos impactos, identificados mediante estudios realizados por el equipo de gestión social de la empresa con información avalada por las comunidades y las administraciones de los municipios de Amalfi, Anorí, y Guadalupe. Este proceso fue validado y acompañado por la Gobernación de Antioquia y el Concejo de Medellín, a través de una Comisión Accidental de este organismo, creada para realizar el seguimiento de los acuerdos establecidos entre los municipios y la empresa.

Como parte de la gestión social y del proceso de concertación, se abrió un espacio de comunicación con todas las personas que reclamaron formalmente para que se les reconociera su derecho a indemnización, alegando su calidad de impactados por el proyecto.

Como resultado de ello, se analizaron rigurosamente y se respondieron 1.732 reclamaciones recibidas, de las cuales sólo 12 fueron positivas, en tanto aportaron toda la documentación y argumentos válidos para demostrar la legimitidad de reclamación.

Finalmente, se destaca la firma del acta de acuerdos entre EPM y los alcaldes de los municipios de Amalfi y Guadalupe, por un valor superior a los 12 mil millones de pesos, cifra destinada a la mitigación de impactos por presión migratoria y restitución de la infraestructura comunitaria intervenida por la construcción del proyecto, en líneas como el mejoramiento de infraestructura para la educación, la salud, la vivienda y las vías de acceso, así como para el fortalecimiento de las organizaciones comunitarias.

En relación con el municipio de Guadalupe, el convenio contempla la construcción de un colegio, una unidad deportiva, un puesto de salud y una caseta para la organización comunitaria, como parte de la restitución de la infraestructura comunitaria impactada por el proyecto.

## Concertaciones con el municipio de Guadalupe para la restitución de la infraestructura comunitaria

Tema	Proyectos	Valor final (Millones de pesos)	Aporte de EPM (Millones de pesos)	Aporte del municipio y de otras entidades (Millones de pesos)
Educación	Infraestructura	2,438	2,300	138
Salud	Infraestructura	225	213	12
Recreación	Construcción de placa polideportiva	265	250	15
Espacios comunitarios	Construcción de caseta telefónica	157	148	9
<b>Total</b>		<b>3,085</b>	<b>2,911</b>	<b>174</b>

## Concertaciones con el municipio de Amalfi para la mitigación de impactos por presión migratoria

Tema	Proyectos	Valor final (Millones de pesos)	Aporte de EPM (Millones de pesos)	Aporte del municipio y de otras entidades (Millones de pesos)
Educación	Infraestructura dotación	1,347	1,149	198
Salud	Infraestructura Dotación Programa de promoción y prevención	1,180	727	453
Vivienda	Urbanismo Vivienda nueva	3,181	2,394	787
Vías	Diseño Mejoramiento Mantenimiento	2,501	1,417	1,084
Electrificación	Electrificación	1,113	452	661
Fortalecimiento organizativo	Fortalecimiento organizativo y comunitario	52	45	7
<b>Total</b>		<b>9,374</b>	<b>6,184</b>	<b>3,190</b>

### 2.6.7.3 Gas

#### Pacto por la Calidad del Aire

Se firmó el Pacto por la Calidad del Aire en el Valle de Aburrá, liderado por el Área Metropolitana, con la meta de reducir el 10% de los contaminantes atmosféricos en cinco años. Para la empresa y para el servicio de

gas natural es estratégica la adhesión al Pacto, ya que al trabajar por el mejoramiento de la calidad del aire de la región, se mejora la calidad de vida y se apoya el desarrollo económico, social y ambiental de las regiones donde éste se presta.

## 2.7 Empleados

### 2.7.1 Clasificación, composición y declaración RSE

<div style="background-color: #008000; width: 100%; height: 100%;"></div>	Clasificación	Los vínculos de la empresa con los servidores se enmarcan dentro de la siguiente clasificación: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Empleo externo:</b> generado por EPM a través de contratación externa. Puede ser:                     <ul style="list-style-type: none"> <li>• Empleo externo permanente: es el generado en vigilancia y aseo. Se dice que es de carácter permanente porque siempre hay un promedio estable de cupos de empleo aunque varíen las personas.</li> <li>• Empleo externo no permanente: generado por la contratación en EPM que no tiene un promedio estable de cupos y adicionalmente varía su duración contractual.</li> </ul> </li> <li>• <b>Empleados vinculados:</b> aquellos directamente vinculados a la nómina de la empresa. Incluye a los empleados públicos, los trabajadores oficiales, estudiantes en práctica, aprendices SENA y profesionales en formación.</li> </ul>			
	Composición Empleados vinculados		<b>Cargo</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
		Directivos		159	3.0%
		Profesionales		1,443	26.9%
		Supervisión y oficina, operación		2,334	43.6%
		Sostenimiento		1,224	22.9%
		Aprendices		176	3.3%
		Estudiantes semestre de práctica		15	0.3%
		Contratistas		5	0.1%
	<b>Total</b>		<b>5,356</b>	<b>100%</b>	
Declaración RSE	Desarrollo de las competencias del talento humano, generación de oportunidades de crecimiento profesional y personal y respeto por los derechos laborales.				

### 2.7.2 Declaración y orientaciones institucionales con Empleados y trabajadores tercerizados

El compromiso de la organización con los empleados se hace explícito en el Manual de Políticas y Lineamientos de Gestión Humana, que a su vez se constituye en la base para normar el proceso de Gestión Humana en EPM.

Para EPM el talento humano es el cimiento para el logro de sus objetivos organizacionales y de los imperativos estratégicos. Por ello, mediante la gestión especializada de este talento, la organización debe asegurar el desarrollo integral de sus servidores, procurar su bienestar y propender por un excelente desempeño. Para el efecto se busca brindar las condiciones laborales y culturales que propicien un óptimo clima de trabajo.

Lineamientos de la política específica del proceso de Gestión Humana:

- **Conocimiento:** quienes gestionan el recurso humano en EPM deben centrar su atención en el conocimiento de las personas y de la organización, para garantizar la calidad y oportunidad en la atención de sus necesidades.
- **Satisfacción del cliente:** las personas a cargo de la gestión del recurso humano deben fortalecer el servicio al cliente interno para atender sus necesidades en forma confiable, profesional y con control de costos.
- **Integridad:** las personas a cargo de la gestión del recurso humano deben actuar con principios éticos, de acuerdo con los objetivos empresariales y sin obtener ventajas personales en las decisiones.
- **Cultura centrada en el hombre:** en la gestión humana de EPM se debe velar por el equilibrio y la armonía entre la dimensión del trabajo y la dimensión humana, actuar con respeto por el hombre y promover el desarrollo, la felicidad y la dignidad humana. Se deben desarrollar competencias y generar valores para que la persona se sienta y sea valiosa.

Esta declaración reafirma el principio de que la organización está compuesta por personas, y que éstas son su activo más valioso, por lo que el modelo de Gestión Humana en EPM busca asegurar el desarrollo integral de los trabajadores y garantizar el desempeño necesario para el crecimiento empresarial.

## 2.7.3 Gestión con Empleados

El ingreso del personal se realiza mediante procesos de selección basados en competencias. En 2007 ingresaron 826 personas, 564 de ellas vinculadas por la integración del mercado de energía del departamento de Antioquia.

El salario promedio de EPM equivale a 5.61 salarios mínimos legales vigentes, mientras que el salario mínimo está en 2.3 salarios mínimos legales vigentes; sin embargo, ninguno de los trabajadores tiene esa asignación.

El ascenso de las personas en la organización se realiza a través de procesos de selección internos. Durante 2007 fueron ascendidas 146 personas a distintos cargos mediante este mecanismo.

Asimismo, se estableció la nueva estructura salarial para el nivel profesional, mediante la cual 776 profesionales pasaron del salario de ingreso al salario del cargo, como resultado del seguimiento de las metas de desempeño y desarrollo. Además, entró en vigencia la aplicación de la nueva estructura de cargos y compensación de profesionales, que permitió a 1,233 personas en los 135 nuevos cargos.

Para el caso de los auxiliares, tecnólogos, técnicos y operadores, los resultados del estudio realizado por la sociedad consultora Price Waterhouse Coopers Asesores Gerenciales, permitió concluir que su estructura salarial es competitiva con el mercado de referencia, por lo cual EPM no requiere implementar una nueva estructura.

## Empleo

Indicador	Unidad	2006	2007
Empleados promedio mes	Personas	5,522	5,207
Rotación media*	Veces	3.58	9.74
Antigüedad promedio de servicio	Años	17.21	15.4
Edad promedio de empleados	Años	45.4	45.0
Empleados hombres	Porcentaje	76.02	74.8
Empleados mujeres	Porcentaje	23.98	25.2
Ausentismo	Porcentaje	2.0	3.8
Empleos externos promedio mes no permanentes	Personas	11,303	12,095
Empleos externos promedio mes permanentes	Personas	1,613	1,423
<b>Total empleos generados promedio mes</b>	<b>Personas</b>	<b>18,438</b>	<b>18,725</b>
Hombres en cargos directivos	personas	114	119
Mujeres en cargos directivos	personas	38	40

## 2.7.4 Alineación de la gestión con Empleados con PG y ODM

Asunto	Pacto Global										Objetivos de Desarrollo del Milenio								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	
Desempeño y Compensación	3																		
Beneficios empleados y beneficiarios	3																		
Relación con sindicatos			3																
Salud y seguridad	3																		
Capacitación	3																		

### Pacto Global

1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional.
2. Evitar verse involucrados en abusos de los derechos humanos.
3. Respetar la libertad de asociación y el reconocimiento del derecho a la negociación colectiva.
4. Eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio.
5. Abolición del trabajo infantil.
6. Eliminación de la discriminación respecto del empleo y la ocupación.
7. Apoyar la aplicación de un criterio de precaución respecto de los problemas ambientales.
8. Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.
9. Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente.
10. Actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.

## 2.7.5 Indicadores económicos de la relación de EPM con Empleados

Identificador	Indicador	Unidades	Valor 2006	Valor 2007
EC1	Sueldos con prestaciones sociales.	Millones de pesos	202,341.1 295,613*	301,088*
EC3	Cobertura obligaciones planeadas de empleados.	%	100	100
EC4	Cobertura obligaciones no planeadas de empleados.	Millones de pesos	2,663	0
EC5	Empleados con salario mínimo.	%	0	0
EC5	Variaciones en salarios por geografía.	---	No aplica	No aplica
EC5	Sueldo de ingreso (salario más bajo / salario mínimo)	SMLV	2.50	2.33
EC5	Salario mínimo de EPM	SMLV	2.50	2.33

\* Se ajustó la fórmula de cálculo

## 2.7.6 Indicadores sociales de la relación de EPM con Empleados

Identificador indicador	Indicador	Unidades	Valor 2006	Valor 2007
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	---	Ver tabla de empleo	Ver tabla de empleo
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Veces	3.58	9.74
LA4	Empleados cubiertos por un convenio colectivo.	%	98.9	99.7
LA5	Período de preaviso	---	No aplica	No aplica
LA6	Total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud. Conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.	%	100	100
LA7	Número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	%	0	0
LA7	Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos.	%	2.0	3.8
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	Horas de capacitación	1,662	1,909
LA10	Promedio de horas de formación por año y empleado, por categoría de empleado.	Horas de formación	8.9	10.7
LA11	Programas de prejubilación.	---	Capítulo empleados	Capítulo empleados

Identificador	Indicador	Unidades	Valor 2006	Valor 2007
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres.	%	0.87	Sin reporte
SO3	Empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	%	Sin reporte	5.4
SO4	Despidos con debido proceso	#	---	4
EPM	Relación del salario mínimo de los tercerizados sobre el SMLV	%	1	1
EPM	Demandas de trabajadores activos y retirados	#	180	126

## 2.7.7 Programas

### 2.7.7.1 Respeto por los derechos laborales

- **Desempeño y compensación**

Empresas Públicas de Medellín E.S.P. terminó el año 2007 con 5 mil 160 empleados permanentes vinculados por nómina, (sin contar aprendices, estudiantes en práctica y contratistas), 572 más que en 2006, situación que se explica en su gran mayoría por la integración del mercado energético de Antioquia. Los pagos por concepto de salarios con prestaciones sociales ascendieron a \$203 mil 304 millones, y el salario promedio de la empresa pasó de 5.38, a 5.61 salarios mínimos legales vigentes.

Durante el año anterior se vincularon a EPM 189 aprendices y 54 estudiantes universitarios, superando en un 20% el número asignado por ley, de acuerdo con el tamaño de la empresa. Este programa permite la vinculación, mediante contrato de aprendizaje, a estudiantes que requieren realizar prácticas empresariales, como parte de la formación. El contrato de aprendizaje es celebrado con personas predominantemente de estratos socioeconómicos 1, 2 y 3.

Un total de 2 mil 962 servidores hicieron parte del proceso de Gestión del Desempeño, mediante el cual se busca alinear la labor diaria de cada empleado con el cumplimiento de estrategias y objetivos de la organización. De igual forma, este proceso le permite

a la organización y a las personas un conocimiento integral a partir de su desempeño, así como contar con una compensación equitativa y competitiva que represente la valoración de las características del cargo, el desempeño individual, el desempeño del equipo, el desarrollo del negocio y el progreso en la adquisición de las competencias que debe tener cada persona.

Por otro lado, se desarrollan programas de acompañamiento para mejorar las interacciones grupales e impactar positivamente el clima laboral y el mejoramiento de la efectividad gerencial. En estos programas participaron 107 directivos y 45 equipos de trabajo, compuestos en total por 950 personas.

En cuanto a las medidas tomadas por incidentes de corrupción, se dio prioridad y celeridad en las investigaciones de tipo disciplinario, sin detrimento de las garantías de los procesados; se evacuaron quejas que tenían relación con el patrimonio de la entidad, presuntos hurtos, estafas y peculado. Además, se logró establecer y aclarar la situación concreta de la queja o el informe, se tomaron las acciones correspondientes de acuerdo con la Ley 734 de 2002 y se terminó el contrato de trabajo para cuatro servidores públicos por sanción a faltas disciplinarias de la Ley 734.

- **Relación con sindicatos**

En EPM las relaciones patrono-empleado se rigen fundamentalmente por la negociación colectiva con las dos organizaciones sindicales que tienen asiento en la empresa y se desarrollan tomando como base las normas convencionales y arbitrales vigentes.

La relación con las organizaciones sindicales Sintraemsdes y Sinproepm y las negociaciones para los acuerdos convencionales, se han realizado dentro de un marco de diálogo cordial y de respeto por los derechos laborales de los empleados, teniendo presente el compromiso por la sostenibilidad de la compañía y de las organizaciones sindicales, lo que garantiza la permanencia de un sano clima laboral y la dinámica de la empresa frente a su compromiso social y el desarrollo de sus estrategias empresariales.

### Personal afiliado a las organizaciones sindicales

Afiliados por extensión	626
Afiliados SINTRAEMSDES	3,153
No convencionales	18
Afiliados a SINPROEPM	1,144
Afiliados a ambos sindicatos	219
<b>TOTAL Empleados</b>	<b>5,160</b>

#### ● Salud y seguridad

La cobertura en salud y riesgos profesionales es del 100% de los servidores. Durante 2007 se realizó una inversión de \$2 mil 558 millones para el aseguramiento en materia de riesgos profesionales. En este periodo se obtuvo un indicador de accidentalidad laboral, Índice de Lesión Incapacitante (ILI) de 1.96, muy inferior respecto del valor esperado de acuerdo con la proyección de comportamiento de la accidentalidad de los riesgos controlables por el sistema. No se presentaron accidentes o enfermedades laborales que produjeran víctimas mortales.

Con el fin de controlar los riesgos profesionales y favorecer la salud integral de la población trabajadora de EPM, se elaboraron y/o actualizaron Panoramas de Factores de Riesgo, planes de emergencias con sus respectivos simulacros de evacuación, evaluaciones ambientales de factores de riesgo de higiene ocupacional, estudios de puestos de trabajo, asesoría a interventores en los procesos de contratación, y programa prevención de accidentalidad deportiva, entre otros.

Para 2008 la meta es realizar el levantamiento de planes de emergencia para las instalaciones nuevas de la Gerencia Distribución Energía y definir la estructura del programa de vigilancia epidemiológica osteomuscular, para prevenir enfermedades de origen profesional.

Población cubierta en salud y seguridad	
Edad	Trabajadores
De 18 a 29 años	428
De 30 a 39 años	1,020
De 40 a 49 años	2,459
De 50 a 59 años	1,375
Mayores de 60 años	45

### 2.7.7.2 Oportunidades de crecimiento profesional y personal

- **Capacitación**

El aprendizaje en EPM está enfocado en el desarrollo permanente de las habilidades, conocimientos y actitudes de todos los servidores de la organización. Se busca desarrollar en cada persona las capacidades y competencias necesarias para el desempeño de su cargo y la gestión efectiva de sus responsabilidades laborales. De esta manera se forma una persona capaz y orientada al logro de los objetivos organizacionales.

Con el propósito de fortalecer las competencias y habilidades de los funcionarios en el tema ambiental, durante 2007 se desarrollaron acciones en diferentes modalidades de capacitación (doctorado, especialización, congreso, seminarios y otros), a las cuales asistieron 247 funcionarios.

Se invirtieron \$5 mil 700 millones en un total de 1,798 eventos de capacitación, con un promedio de 10.7 horas por empleado.

Una de las dificultades mayores para el alcance de las metas en el proceso de aprendizaje tiene que ver con la dispersión geográfica de muchos de sus funcionarios, ubicados en sedes y filiales de diferentes regiones del departamento y del país.

Para 2008 se destacan como metas la implementación de una especialización en transmisión y distribución de energía y un diplomado en control administrativo y operativo.

- **Beneficios**

Por concepto de entrega de beneficios en programas de instrucción cultural, recreación, deportes y ayudas escolares, se invirtieron \$14 mil 127 millones, distribuidos en un total de 30 mil 437 beneficios. Durante 2007 se lanzó el proyecto Te Guío, que facilita la solicitud de beneficios a los servidores de la empresa a través de diferentes canales de atención (presencial, servicio Web (Autoservicio) y línea de contacto y audio respuesta).

Adicionalmente, durante el año se atendieron 4 mil 523 personas en manejo de problemáticas en relaciones de pareja, educación de los hijos y problemas de aprendizaje, entre otros, a través del programa de atención psicológica al trabajador y su grupo familiar.

Para el próximo año harán parte de este programa de acompañamiento en aspectos de violencia intrafamiliar, el manejo adecuado del presupuesto familiar y la prevención en fármaco-dependencia y alcoholismo.

Por otra parte, 320 personas participaron en el programa Adultez Plena, que contempla dos programas con actividades educativas, recreativas y culturales, uno de preparación para la pensión, orientado a los servidores

próximos a cumplir los requisitos de pensión, y otro para jubilados y pensionados de la empresa.

Asimismo participaron 72 personas entre adultos, jóvenes y niños en los grupos de proyección cultural, programas que permiten el desarrollo de habilidades culturales al servidor y a sus beneficiarios. La participación se dio en los grupos de teatro infantil, juvenil y adultos; coro infantil, grupo musical instrumental de jóvenes y grupo de cuerdas.

### Inversión en programas de Gestión Humana

Nombre	2006	2007 En millones de pesos	Dólares US\$
Aprendizaje	3,801.0	5,700.0	2,680,114.3
Salud y seguridad (ARP)	2,349.7	2,558.1	1,202,829.0
Beneficios	19,538.0	14,127.2	6,642,525.7
Oficina de orientación	116.8	191.3	89,950.4
Emprendimiento con IVA	No se realizó	61.2	28,772.1
Adultez plena	159.2	168.3	79,125.4
Proyección cultural	90.0	123.0	57,834.0
Aprendices y estudiantes en práctica	1,088.9	882.5	414,944.5
Profesionales en formación	2,179.1	2,158.8	1,015,077.5
Interacciones grupales y acompañamiento	390	36.6	17,209.2
<b>Total</b>	<b>29,713.3</b>	<b>26,007.0</b>	<b>12,228,382.1</b>



# 3. Fundación EPM





## Asamblea de la Fundación EPM

- Sergio Fajardo Valderrama  
Alcalde de Medellín
- Juan Felipe Gaviria Gutiérrez  
Gerente General EPM
- Juan Luis Mejía A.  
Rector de EAFIT - Representante Centros de Educación Superior
- Ricardo José Arango Restrepo  
Director Relaciones Externas y Medio Ambiente EPM
- Luis Alfonso Díaz Rojas  
Secretario General EPM
- Jorge Iván Clavijo Franco  
Gerente Fondo de Empleados EPM
- Carlos Guillermo Álvarez Higueta  
Representante Junta Directiva EPM
- Alejandro Ceballos Zuluaga  
Presidente UNE EPM Telecomunicaciones

## Consejo Directivo Fundación EPM

- Clara Patricia Restrepo de Toro  
Directora
- Beatriz White Correa  
Principal
- Óscar Velásquez Johnson  
Principal
- Ricardo José Arango R.  
Principal
- Jorge Iván Clavijo Franco  
Suplente
- Javier Ernesto Ceballos Ochoa  
Suplente
- J. Mario Aristizábal Correa  
Suplente

### 3.1 Perfil de la organización

El objeto de la Fundación EPM es participar en actividades para el fomento de la innovación, investigación científica, desarrollo tecnológico, participación comunitaria, proyección institucional, social, educativa y cultural en los campos relacionados con los servicios públicos domiciliarios y las telecomunicaciones, así como las actividades complementarias y conexas, propias de todos y de cada uno de ellos. Dicho objeto podrá ejercerse dentro o fuera del territorio nacional.

Como figuras administrativas y de toma de decisiones se cuenta con la Asamblea de la Fundación EPM, conformada por el Alcalde de Medellín, el Gerente

General y otros funcionarios de EPM; el Presidente de UNE EPM Telecomunicaciones y un representante de los centros de educación superior. La revisoría Fiscal es ejercida por la firma Price Water House Coopers. Además, cuenta con un Consejo Directivo conformado por funcionarios representantes de la administración municipal y de EPM.

Para la ejecución de sus programas, la Fundación recibe aportes en dinero provenientes de EPM, además de otros ingresos obtenidos a través de la administración de los parques recreativos (Pies Descalzos y de los Deseos) y el Museo Interactivo, los cuales pertenecen a EPM. De la misma manera, recibe dinero por concepto de servicios prestados en los Punto Común y de los convenios que realiza con el Valle de Aburrá, el municipio de Medellín y a través de patrocinios y donaciones de entidades del sector privado.

Detalle de ingresos recibidos (en millones de pesos)					
Concepto	Años				Total
	2007	2006	2005	2004	
EPM	2,200	2,780	2,060	4,093,6	11,133,6
Consecución y alquiler locales	1,238	957,4	747,7	721,1	3,664,2
Ingresos Museo Interactivo	380	289,4	541,4	427,3	1,638,1
Ingresos Punto Común	100				100
Área Metropolitana	1,245	1,205,2	351		2,801,2
Municipio de Medellín	230	684	344	395	1,653
Patrocinios y donaciones	67	48,4	44,3	690,7	850,4

### 3.2 Gestión

Los públicos que participan en las actividades que desarrolla la Fundación pertenecen en un 90% a comunas y barrios del municipio de Medellín, casi todos de estratos 1, 2 y 3: La Sierra, La Esperanza, Las Estancias, Ávila, Prado Centro, Santa Cruz, Zamora, Belén Altavista, San Antonio de Prado, Campo Valdés, El Bosque, Aranjuez y Moravia, entre otros, y los municipios del Valle de Aburrá en los mismos estratos.

La Fundación EPM generó durante 2007 420 empleos directos, incluyendo los aprendices que realizaron su periodo de práctica; además se generaron 400 empleos indirectos.

En cuanto al ambiente, entendido como la relación del hombre con el mundo en que vive, es clave en las capacitaciones y guiones del Museo Interactivo y de programas como “Una Aventura por mi ciudad y mi región”, donde el tema de la preservación y el manejo de los recursos naturales fue incluido en los contenidos y desarrollado con más de 200 mil niños y niñas en 2007. El río Medellín fue también tema de los recorridos



pedagógicos, en los que se evidencia su estado y el esfuerzo de EPM por conservar su ecosistema.

La tecnología implementada en la Precooperativa Puro Campo para la producción de arepas, es ahorradora en consumos de energía en un 73% y de agua en un 230%, con un resultado de cero emisiones, cumpliendo con los requisitos de producción limpia.

En el Parque de los Deseos se transmiten 12 documentales de media hora donde se debaten temas de medio ambiente.

Dentro de los programas que desarrolla la Fundación y que están alineados con el Pacto Global, se destacan la Red de Bibliotecas, los Punto Común y los Centros Comunitarios, para capacitar a las comunidades en temas relacionados con informática y nuevas tecnologías.

## 3.3 Programas

### 3.3.1 Museo Interactivo EPM

Es un espacio de ciencia y tecnología donde sus visitantes pueden experimentar y aprender mientras se divierten con los procesos que intervienen en la prestación y el uso adecuado de los servicios públicos y el medio ambiente. Cuenta con atracciones de ciencia y tecnología desarrolladas con talento 100% colombiano que buscan incentivar la cultura EPM entre sus visitantes.

Durante 2007 visitaron el Museo Interactivo 133 mil 207 personas de diferentes sectores (familiar y turístico, empresarial y educativo). Se difundieron temáticas relacionadas con formación ciudadana, ciencia, tecnología, servicios públicos domiciliarios y su relación con el medio ambiente, destacándose la realización de 82 talleres educativos con 898 estudiantes, 42 recorridos en inglés y 12 con intercomunicadores de audio.

En total, 5 mil 632 personas ingresaron gratis al Museo, y más de 270 instituciones educativas, fundaciones y

ONG ingresaron con un subsidio en el costo de su tarifa por pertenecer a estratos 1, 2 y 3. En general EPM y su Fundación subsidiaron en \$12 mil el acceso de cada persona que visitó el Museo en 2007.

El Museo Interactivo EPM realizó actividades como la “Semana del Agua” en el mes de marzo, la “Semana de la Tierra” en abril, “Semana del Internet y las Telecomunicaciones” en mayo, “Semana de la Raza” en octubre y “Semana de la Ciencia y la Tecnología” en noviembre, convocando más de 12 mil visitantes.

Se recibieron aportes de entidades patrocinadoras que apoyaron la labor de la Fundación al administrar el Museo Interactivo para beneficio de los ciudadanos, entre ellas Bancolombia y su fundación, la Secretaría de Educación de Medellín, la Secretaría de Cultura Ciudadana con la Red de Navidad, Aguas y Gestión Ambiental EPM; UNE, con su programa de beneficios y el Área Metropolitana con el programa “Una Aventura por mi Ciudad y mi Región”, realizado con la Fundación EPM. Estas empresas permitieron la visita de cerca de 48 mil personas y unos ingresos de \$51 millones.

También se realizaron convenios con aproximadamente 21 empresas, como Fedehaceb, Fonepro, Fondo de Empleados Cervunió, Fondo de Empleados Éxito, Corcolombia, Bancolombia, Seditrans S. A. y Alcaldía de Medellín, entre otras. A través de estos convenios ingresaron aproximadamente 22 mil 300 personas y se generaron unos ingresos aproximados de \$45 millones.

Junto con EPM y otras entidades privadas se participó en 15 ferias: tres en municipios del departamento de Antioquia (Santa Fe de Antioquia, Ciudad Bolívar y El Carmen de Viboral), en tres días del cliente con EPM y nueve ferias empresariales y escolares. En total se logró impactar a más de 28 mil personas.

Para garantizar la eficiencia en el servicio al cliente y el mantenimiento de atracciones, se cuenta con el sistema de mejoramiento continuo Kaizen, que alcanzó un 76.20% en su efectividad y el 84.63% en el porcentaje de operación.

El costo de la inversión en el Museo Interactivo fue de \$550.5 millones, es decir US\$265 mil 179.

### 3.3.2 Parque de los Deseos

Es un espacio público con calidad que estimula el sano esparcimiento, el reconocimiento de los valores ciudadanos, el amor por la música y el arte, y sobre todo permite que las personas del común puedan visitar un parque donde su relación con la astronomía y los servicios públicos crea un ambiente único en Medellín para la formación de la cultura EPM.

El parque ofrece una atractiva programación gratuita de martes a domingo con espacios de cine, aeróbicos, talleres, video conciertos de diferentes géneros y momentos de aprendizaje, todo esto enfocado en temáticas de formación ciudadana, ciencia y tecnología, servicios públicos y recreación. En total 1,597,837 personas lo visitaron, de las cuales 1,377,837 participaron en estos programas. Esta población proviene en su mayoría de la comuna Nororiental de Medellín, donde predominan las viviendas de estratos 1 y 2. Además llegaron visitantes del Valle de Aburrá, específicamente de municipios como Bello, Copacabana, Envigado e Itagüí, comunidades que están más cercanas al parque gracias a la ubicación de las estaciones del Metro.

Por su infraestructura, fue sede de más de 26 eventos masivos realizados entre el municipio de Medellín y empresas públicas y privadas de la ciudad, a los cuales asistieron más de 220 mil personas que dejaron ingresos a la Fundación por \$69 millones.

Algunas entidades apoyaron la labor que realiza la Fundación para beneficio de los ciudadanos y de la programación del Parque de los Deseos: Bancolombia, Susalud, Cooperativa Confiar Protección, que aportaron en 2007 alrededor de \$70 millones. De la misma forma, UNE aportó a la programación \$37 millones en videos.

La eficiencia en el servicio al cliente y el mantenimiento de atracciones con el sistema de mejoramiento continuo Kaizen alcanzó un 80% en efectividad y un 94.87% en el porcentaje de operación.

La ejecución presupuestal del Parque de los Deseos fue de \$878,7 millones, es decir US\$423,229.

### 3.3.3 Casa de la Música

Tiene un área de 2 mil 200 m<sup>2</sup>, distribuidos en diferentes salones. Es un lugar para las orquestas de la ciudad, donde invitados nacionales e internacionales tienen la oportunidad de ensayar y realizar clases maestras: la Red de Escuelas de Música, la Filarmónica, el programa de Orquestas y Coros Infantiles y Juveniles de Medellín y el Fomento de la Música y la Gran Banda. A estas se sumaron en el 2007 Folia Coral, Vocalissetto, Ardagos, Tahona y la Facultad de Artes de la Universidad de Antioquia con sus clases de coros y cantos.

En 2007 las horas de ensayo se incrementaron en un 36% en comparación con 2006, llegando a 11 mil 361 horas, con la participación de 3 mil 200 estudiantes con edades entre siete y 25 años, habitantes en su mayoría de barrios populares de estratos 1, 2 y 3. Se ofrecieron espacios de ensayos para cuatro orquestas y ensambles derivados de las orquestas pioneras, haciendo posible el incremento de contraprestaciones a través de presentaciones en el parque, lo que benefició a los visitantes. Así se llegó a la presentación de 78 retretas y conciertos de las diferentes orquestas y agrupaciones.

La Casa de la Música fue sede de 11 eventos artísticos, como clases maestras, seminarios de instrumentos y visitas de maestros internacionales. Asistieron 3 mil 63 personas entre estudiantes y público en general.

Con el municipio de Medellín y la Universidad de Antioquia se logró concretar a la pianista Teresita Gómez para que realizara sus ensayos y los de sus alumnos en el Salón Azul de la Casa de la Música. Además, se asignaron espacios de bodegaje a las diferentes orquestas principales para el almacenamiento de sus instrumentos.

La inversión en 2007 de la Casa de la Música, está incluida en la ejecución presupuestal del Parque de los Deseos.

### 3.3.4 Encadenamientos productivos

El proyecto de la minicadena de producción de arepas del sector de Moravia, que ya se reportó en el capítulo



Comunidad y Medio Ambiente como una estrategia de generación de empleo. Es ejecutado en conjunto por EPM, el municipio de Medellín y la Fundación EPM.

### 3.3.5 Punto Común

Fueron creados como una estrategia para propiciar en la comunidad una cultura de conocimiento que le permita participar activamente en el desarrollo económico y social de Medellín. Para esto se utilizan las nuevas tecnologías de información, buscando el acceso con equidad y la generación de empleo de los habitantes del sector y garantizando el fortalecimiento de las organizaciones y el cumplimiento de la visión social de las entidades comprometidas con el programa.

Los Punto Común registraron un ingreso de 261 mil personas en 2007, llegando a un total de 530 mil beneficiarios en la existencia de los telecentros.

En 2007 se capacitaron 1,881 personas, lo que significó un cumplimiento del 156% frente a una meta propuesta de 1,200. Las capacitaciones giraron en torno a los siguientes programas: potencial ilimitado de Microsoft, cursos de Matemáticas y Física con aplicación de software libre y 26 instituciones educativas en el programa de aulas abiertas de Medellín Digital.

A través de convenios con la Universidad Nacional y su programa Cisco System, se capacitó y se brindó práctica empresarial en redes teleinformáticas a 20 jóvenes desempleados. En conjunto con la Escuela Empresarial de Antioquia se capacitaron 100 reinsertados del barrio La Sierra. El Sena brindó su plataforma Virtual Black Board para ofrecer cursos virtuales en los Punto Común, beneficiando a 400 personas.

Con la Fundación Mi Sangre se están adaptando 30 computadores para personas discapacitadas. En asocio con Medellín Digital se capacitaron en emprendimiento empresarial 180 personas de los Centros de Desarrollo Empresarial Zonal, Cedezos. Adicionalmente, diferentes colegios de la ciudad que carecen de aulas informáticas emplearon los Punto Común para sus clases.

Otras actividades fueron: tutorías en inglés virtual con profesores del Colombo Americano, instalación de juegos y software educativos, promoción del acceso de nuevos usuarios a Internet con espacios como "Creando mi primer correo electrónico", "Internet para adultos", "Aprendiendo con papá".

Se instaló Internet inalámbrico en los Punto Común de Moravia y La Esperanza, aumentando la cobertura en las bibliotecas y en los parques de la comunidad. Se dictaron charlas educativas de servicios públicos a 500 personas que asistieron a los centros.

La comunidad realizó convites en los barrios Las Estancias, San Pedro, Boyacá y La Esperanza, para mejorar las locaciones donde se presta el servicio, lo que contribuye a incrementar el sentido de pertenencia de la comunidad por los Punto Común. En estas actividades participaron 150 personas y jóvenes líderes de la comunidad. El 16 de diciembre de 2007 se inauguró el Punto Común Moravia.

La eficiencia operativa de los Puntos fue de un 96%, y del servicio al cliente de un 97%.

El costo anual del programa es de \$532 millones, y se reportaron ingresos por \$140 millones.

### 3.3.6 Centros comunitarios de navegación

Buscan desarrollar una cultura de conocimiento de las nuevas tecnologías de información y el uso masivo del Internet, en buena parte gracias a los recursos obtenidos a través del presupuesto participativo asignado a cada comunidad. El objetivo es desarrollar el emprendimiento empresarial, la generación de empleo y la participación activa de los habitantes del sector.

El 12 de enero se abrieron 13 centros de Navegación en las comunas 1, 6, 8,11 y 16 de Medellín. En diciembre se instalaron tres nuevos centros en los barrios Efe Gómez, Altamira y La América. La Fundación asumió el pago de los servicios de energía e Internet 1.500 K por un periodo de un año. Además capacitó a 100 personas para administrarlos y le instaló el servicio de Internet

banda ancha a 10 juntas administradoras locales por un período de un año.

Se realizó el primer encuentro Red Metropolitana de Telecentros, en el cual se compartieron herramientas técnicas y oportunidades de mejora para estos centros.

El programa tiene un costo anual de \$805 millones.

### 3.3.7 Clic Aprendo Mejor

Siguiendo con los lineamientos de la Alcaldía de Medellín en su plan “Medellín, la más Educada”, en asocio con la Secretaría de Educación se desarrolló el proyecto “Computadores e Internet gratis para la Educación” denominado “Plan de Informática Educativa y Social para Medellín” (Clic Aprendo Mejor). Se trabajó en Mesa de Ayuda durante 2007, para brindar soporte y asesorar en su uso a las instituciones educativas y bibliotecas de Medellín.

Este programa beneficia a unos 206 mil 500 alumnos de 413 instituciones educativas de la ciudad y sus corregimientos, donde fueron instaladas las salas de Informática.

Como logros se registraron 8 mil órdenes de servicio, la reposición de 1,843 componentes por daños con un valor de \$484,1 millones, pero de igual forma se logró mantener un índice de funcionalidad de las máquinas de un 97,94% con la realización de mantenimiento preventivo y correctivo de hardware y software en 413 salas de informática, para un total de 7 mil 576 equipos, además de los cuatro parques biblioteca.

Por otro lado, se realizó la configuración de los enlaces satelitales de los centros educativos de la zona rural en 26 establecimientos. Adicionalmente, 470 instituciones educativas fueron migradas a banda ancha con un índice de estabilidad del 90%. Se instaló el software educativo, Visual Net, PHP, Macromedia Flash, etc. en todas las instituciones educativas que tienen educación media técnica.

Se participó en el proyecto piloto de adecuación, instalación y configuración de la nueva plataforma de las instituciones educativas de Medellín Digital.

Se logró un índice de satisfacción del 97,6%.

Este programa arroja un costo de \$249,5 millones.

### Inversión Programa Medellín Digital (Millones de pesos)

EPM - Fundación	\$ 2,000
UNE	\$ 3,000
Ministerio de Comunicaciones	\$ 4,000
Secretaría de Educación	\$ 5,100
Planeación Municipal	\$ 870
<b>TOTAL</b>	<b>\$14,970</b>

### 3.3.8 Red de Bibliotecas

La Red de Bibliotecas de Medellín Valle de Aburrá es un conjunto de bibliotecas comunicadas entre sí que comparten recursos, esfuerzos y conocimiento a través de metodologías de trabajo en red y tecnologías de información y comunicaciones (TIC) que se integran hoy en el portal : [www.reddebibliotecas.org.co](http://www.reddebibliotecas.org.co).

Con este programa se logra impactar un 30% de la población de la región metropolitana, es decir alrededor de 1,000.000 de personas, entre niños y jóvenes, logrando equilibrio de género, llegando a educadores, padres de familia, emprendedores, inmigrantes y jubilados. La mujer recibe una oportunidad de sobresalir culturalmente y se rompe la brecha digital.

Entre los logros de 2007 se cuenta la formación de una red humana de conocimiento, acceso a Internet gratis, fomento de la innovación con el uso del portal, desarrollo tecnológico con formación en TIC y enriquecimiento de las colecciones de las bibliotecas. Además, propiciar la participación comunitaria, y la proyección social ofreciendo oportunidades de conectividad para educación y cultura, posicionamiento de las bibliotecas como centros de investigación y consulta en la era de la información, elevando el nivel de vida del habitante metropolitano, y el fomento de alianzas multisectoriales para el desarrollo. Como reconocimiento a esta labor se obtuvo el premio de conocimiento global GKP Kuala Lumpur Malasia 2007.

El costo anual del programa para la sostenibilidad de la Red es de \$500 millones para el desarrollo, innovación y evolución.

### 3.3.9 “Una aventura por mi ciudad y mi región”

Es una jornada pedagógica que ofrecen la Fundación Empresas Públicas de Medellín y el Área Metropolitana del Valle de Aburrá, para que los estudiantes de segundo, tercero, cuarto y quinto de básica primaria conozcan y se identifiquen como parte esencial de la ciudad que habitan y de los demás municipios de la zona. Los participantes tienen la oportunidad de conocer la historia de su municipio, su importancia dentro de la región metropolitana, e igualmente aprenden a valorar los servicios públicos y a cuidar el ambiente. Al final se identifican como parte esencial dentro de los procesos de desarrollo de su localidad y del Valle de Aburrá.

En 2007 asistieron al programa 46 mil 510 niños oriundos de Barbosa, Girardota, Copacabana, Bello, Medellín, Caldas, Sabaneta, La Estrella e Itagüí, y 987 docentes capacitados para la asistencia al programa en temas como historia del municipio, medio ambiente y servicios públicos.

La inversión en el programa durante 2007 fue de \$1,415.1 millones.

### 3.3.10 Buscando la Navidad

Es un evento metropolitano que ofrecen la Fundación Empresas Públicas de Medellín y el Área Metropolitana del Valle de Aburrá, a través de un recorrido por los alumbrados navideños.

Con el programa se beneficiaron en 2007 11 mil 540 niños y niñas entre 7 y 12 años de edad, pertenecientes a las distintas veredas de los municipios del Valle de Aburrá, así como a barrios de estratos 1, 2 y 3 de Medellín; niños y niñas en situación de calle, desescolarización y maltrato infantil. También participaron diferentes fundaciones y corporaciones que trabajan con población infantil en estado vulnerable.

En 2007 la inversión en el programa fue \$435 millones.

### 3.3.11 Becas

El programa de Becas de la Fundación EPM se creó para contribuir a la formación y el desarrollo de profesionales íntegros, con valores como la excelencia, el emprendimiento y el empresarismo.

Los beneficiados en el pregrado y el postgrado fueron los 10 mejores bachilleres de Antioquia y los 10 mejores universitarios en las promociones académicas de 2002 y 2003. Las áreas de estudio para las becas fueron ingeniería, desarrollo tecnológico y mercadeo.

En 2007 culminaron estudios de pregrado cuatro personas y una de postgrado. Están próximas a terminar estudios de pregrado cinco personas y una de postgrado. Continúan activas para 2008 ocho personas.

El costo del programa durante 2007 fue de \$72,7 millones.

# 4. INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO 2007





Con la expedición del nuevo Código de Gobierno Corporativo en octubre de 2007, la Junta Directiva fijó los tres pilares en los que se cimentaría la Gobernabilidad Corporativa en Empresas Públicas de Medellín E.S.P.: el Convenio Marco suscrito con el Municipio, el Código, y el Informe Anual de Gobierno Corporativo bajo el esquema cumplir o explicar.

Para la Junta Directiva es claro que en una empresa como EPM, dada su especial naturaleza, la aplicación de normas de Gobierno Corporativo no puede darse de manera mecánica como una simple transcripción de principios formales. De aquí que para asegurar la adecuada gobernabilidad, se hayan adoptado en la entidad medidas específicas en torno a la relación con su dueño, el Municipio de Medellín; la especial conformación de su Junta Directiva y las calidades de los directores; los mecanismos de control, y el manejo de su información financiera y no financiera. Pero no basta con la adopción; de nada sirven dichas medidas sin su debida aplicación, práctica y observancia. Y como la base para la confianza deriva de la transparencia, este proceso ha de culminar necesariamente con la divulgación a los grupos interesados del grado de cumplimiento de dichas medidas.

Tal es pues la finalidad del presente informe: dar a conocer al mercado y a la comunidad en general los avances que ha tenido el Gobierno Corporativo en Empresas Públicas de Medellín durante el año 2007, y la observancia que durante este período se ha dado a las medidas establecidas en la empresa en los aspectos indicados, exponiéndose además las razones por las que se ha presentado el incumplimiento de algunas de ellas, si fuere el caso.

Es conveniente advertir, en todo caso, que no obstante haber sido derogada la Resolución 275 de 2001 mediante Circular Externa 055 de 2007 de la Superintendencia Financiera de Colombia, para EPM es de capital importancia mantener la vigencia del Código de Gobierno Corporativo, como el instrumento que recoge las prácticas adoptadas en la entidad, considerando especialmente, que no todas las recomendaciones del Código País le son aplicables dada su naturaleza jurídica no societaria.

## 4.1. Desarrollo del Gobierno Corporativo durante el 2007

### 4.1.1 Formulación y Desarrollo Plan de Actividades 2007

En cumplimiento del Contrato de Crédito 1664/OC-CO suscrito con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), cada año la Junta Directiva debe establecer un plan de actividades, que constituye el derrotero para el trabajo que se adelantará en materia de Gobierno Corporativo a lo largo de cada vigencia. Es la base para el seguimiento que lleva a cabo el Banco, dado su interés en que EPM se alinee con los estándares internacionales de Gobierno Corporativo, siempre teniendo en cuenta los diagnósticos adelantados sobre la empresa y su especial naturaleza jurídica.

En su sesión del 9 de abril de 2007, la Junta Directiva aprobó el Plan de Actividades de Gobierno Corporativo para ese año, así:

- **Convenio Marco con el Municipio de Medellín:** con miras a obtener su firma por las partes, y desarrollar su proceso de difusión y explicación al público inversionista y a la comunidad en general. Esta actividad se desarrolló tal como se expone más adelante.
- **Reglamento Interno de Junta Directiva:** con el fin de complementar el Reglamento existente para regular la organización y el funcionamiento de la Junta. Este se aprobó como anexo del nuevo Código de Gobierno Corporativo, el 01 de octubre de 2007.
- **Código de Gobierno Corporativo:** ante la falta de expedición, para entonces, de un Código Único Nacional, se planteaba la elaboración de un nuevo Código de Gobierno Corporativo. Fue expedido por la Junta Directiva mediante Decreto 237 de octubre 01 de 2007.
- **Informe anual de Gobierno Corporativo:** preparación e implementación de un informe sobre el cumplimiento de las prácticas de Gobierno Corporativo adoptadas. El presente documento es desarrollo de esta actividad.
- **Adopción de Prácticas de Gobierno Corporativo:** Se establecieron las siguientes:
  - **Página Web:** continuar mejorando este instrumento, mediante la inclusión de nuevos elementos, así como agregando la versión en inglés de la Página del Inversionista.
  - **Mayor calidad de la información financiera:** continuar el proceso de presentación y/o reexpresión de los estados contables siguiendo las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC).
  - **Ampliar la capacitación en materia de Gobierno Corporativo del personal Directivo y profesional de la empresa.** Efectivamente, se programó el desarrollo de conferencias asociadas a dicho tema para los miembros del Comité de Auditoría y se llevó a cabo un taller de

formación por parte del Dr. Fidel Cuéllar Boada, consultor de la Universidad de los Andes, dirigida a los miembros de Junta Directiva y a algunos funcionarios de la entidad.

#### 4.1.2 Evaluación del Plan de Actividades 2006

Dentro de los compromisos asumidos en virtud del contrato de Crédito BID 1664/OC-CO, está el de evaluar anualmente el cumplimiento del plan de actividades de Gobierno Corporativo aprobado por Junta Directiva.

En cumplimiento de este compromiso EPM contrató, según los lineamientos establecidos por el BID, a la Universidad de los Andes, la cual por intermedio del consultor Fidel Cuéllar Boada adelantó una completa evaluación sobre el grado de cumplimiento de todas y cada una de las actividades propuestas en el Plan para 2006, que culminó con un informe final en el que no sólo incluye su apreciación sobre el desarrollo de las actividades propuestas, sino además una serie de recomendaciones para la efectividad de las mismas en la empresa. Algunas de estas recomendaciones serán incluidas en los futuros planes de Gobierno Corporativo, teniendo en cuenta su pertinencia según la naturaleza jurídica de la empresa, en especial aquellas recomendaciones relativas a la adopción de prácticas cuyo fin fundamental sea la transparencia, la comunicación a los grupos de interés y el estricto seguimiento a los compromisos asumidos con cada uno de estos grupos.

#### 4.1.3 Suscripción del Convenio Marco de Gobernabilidad

El 23 de abril de 2007, el Municipio de Medellín y EPM suscribieron el Convenio Marco de Gobernabilidad, en el que se establecen los principales compromisos que rigen la relación entre la entidad territorial como propietaria, y la empresa descentralizada. En el documento se consagran los principios que informan esta relación, las obligaciones que asume el Municipio en relación con EPM, especialmente frente a la Junta Directiva; las responsabilidades de la empresa frente a

su dueño, y el alcance de los compromisos asumidos por ambas partes, claramente dependiente de la voluntad coherente de los involucrados y de la estrecha vigilancia de la opinión pública.

Conviene recordar como antecedentes de este Convenio las declaraciones de accionista mayoritario que ciertas entidades territoriales han suscrito en algunas empresas por acciones, como compendio de reglas mediante las cuales se modifican las facultades que la ley les otorga por su condición de controladores y poseedores de la mayoría accionaria en dichas empresas, en aras de otorgar mayores derechos a los accionistas minoritarios.

Medidas como el Convenio Marco de Gobernabilidad son eje central para asegurar los pilares básicos de la Gobernabilidad Corporativa en EPM una Junta Directiva conformada por personas altamente calificadas, con independencia de juicio y amplio conocimiento de la empresa, que tenga a su alcance mecanismos que faciliten decisiones técnicamente ponderadas; independencia de la gestión gerencial respecto de la Administración Municipal; claridad en la retribución al propietario; mecanismos permanentes de control, y adecuados canales de comunicación con el propietario y la comunidad.

La suscripción de este documento es manifestación clara de la importancia que para el Alcalde y el Gerente reviste el tema del Gobierno Corporativo en su doble finalidad frente a propietario e inversionistas: rendimiento de la inversión para el dueño de la empresa en provecho de la comunidad, y obtención de las mejores condiciones para la consecución de los recursos financieros que apalanquen la estrategia de crecimiento, todo con miras a la sostenibilidad y competitividad empresarial.

Tras la suscripción del Convenio, se emprendió un plan de difusión masiva frente a los diferentes grupos de opinión: servidores de EPM, sindicatos, concejales, dirigentes, ligas de usuarios y otros gremios. Como resultado de esta estrategia, la prensa local y nacional registró ampliamente el hecho, desencadenó conversaciones, propició reflexiones y retroalimentó a la comunidad en general en relación con la importancia de la transparencia y la autonomía empresarial.

Si bien es plenamente legítimo como manifestación de voluntades de quienes representan los intereses del Municipio y EPM, el Convenio Marco obtiene exigibilidad a partir de su divulgación, pues es la vigilancia que realizan los grupos de interés, la veeduría ciudadana y la opinión pública la que conminará al cumplimiento de las obligaciones que se asumen.

#### 4.1.4 Participación en encuestas y otros

##### 4.1.4.1

Durante 2007 EPM participó en la encuesta “Código País”, elaborada por la Superintendencia Financiera en relación con la aplicación de las mejores prácticas corporativas, lo cual resulta interesante para este organismo con el fin de medir el grado de aplicación que en las empresas del sector público no constituidas bajo forma societaria, puede darse a dichas prácticas. Igualmente, se respondió el “Cuestionario sobre Gobernabilidad Corporativa en Empresas Públicas del Sector Infraestructura”, enviado por el Banco Mundial.

##### 4.1.4.2

El sindicato de profesionales de EPM -Sinproesp- realizó una encuesta para evaluar la percepción de los empleados sobre de la transparencia y la gobernabilidad de la empresa.

En relación con la transparencia, se indagó sobre la adquisición de bienes y servicios, la gestión de los proyectos e inversiones, las relaciones con los grupos de interés y la gestión del talento humano. En términos generales, los aspectos mencionados fueron evaluados satisfactoriamente (resultados entre 70% y 84%), exceptuando lo relacionado con la gestión del talento humano. Sobre este punto, los empleados no consideran que la promoción y la selección del personal se realicen con base en criterios objetivos ni de conformidad con los procedimientos establecidos.

En cuanto a la percepción de la Gobernabilidad, cabe advertir que en esta categoría la encuesta enmarca conceptos que trascienden el Gobierno Corporativo en sus aspectos esenciales: relación con el Municipio, conformación y funcionamiento de la Junta Directiva, resolución de conflictos y manejo de la información financiera y no financiera. En efecto, para evaluar la gobernabilidad de la empresa se indagó sobre otros aspectos, tales como la relación con los trabajadores, proveedores, clientes, usuarios y con el medio ambiente, y la responsabilidad social empresarial.

En materia de Gobernabilidad, así concebida, los resultados son también satisfactorios aunque ligeramente más bajos que los de transparencia. Sin embargo, el aspecto referido a la relación con los trabajadores presenta una baja calificación, al considerar los empleados que los mecanismos para su participación en las decisiones de la empresa, al igual que los de atención y solución equitativa y oportuna de peticiones, no son funcionales. Del mismo modo, los trabajadores consideran que la comunicación por parte de la Junta Directiva de los temas trascendentales para la sostenibilidad de la empresa, es deficiente.

EPM considera importante las observaciones planteadas por los empleados encuestados y los resultados arrojados por el estudio sirven de herramienta para definir nuevas acciones tendientes a mejorar en los aspectos no calificados con altos niveles de aceptación. Frente a los resultados, la empresa se propone, con base en el Plan de Acción de Gestión Humana, fortalecer la comunicación de los mecanismos de ascenso y promoción de los empleados para lograr mayor claridad y poder así mejorar la percepción que se tiene del Modelo de Gestión Humana. De igual forma, y con el ánimo de mejorar la opinión de la planta de personal en cuanto al Gobierno Corporativo, se ejecutarán actividades focalizadas en dar mayor transparencia, claridad y oportunidad en las relaciones con los diferentes grupos de interés.

#### 4.1.4.3

De otra parte, EPM participó en el concurso “Premio Nacional de Alta Gerencia” organizado por el Departamento Administrativo de la Función Pública, para el cual se documentó y se presentó la experiencia en torno a la implementación de prácticas de Gobierno Corporativo en EPM, haciendo énfasis en la adecuación según su naturaleza jurídica y en el Convenio Marco suscrito con el Municipio.

### 4.1.5 Calificaciones de riesgo

Por la relevancia que reviste el tema del Gobierno Corporativo, durante el 2007 las calificadoras de riesgo se han referido en forma amplia al mismo, en las evaluaciones practicadas sobre los títulos valores colocados en el mercado o cuya emisión ha sido autorizada, tal como se especifica a continuación:

#### 4.1.5.1

En septiembre de 2007, la Sociedad Calificadora de Valores Duff & Phelps, en su informe de revisión anual de la calificación de la emisión de bonos autorizada hasta por un billón de pesos (\$1.000.000 millones) -aún no colocada en el mercado-, y en la calificación de deuda corporativa, realiza un análisis acerca de la suscripción del Convenio Marco entre el Municipio de Medellín y EPM, anotando: “*Con el fin de tener unos estándares de Gobernabilidad Corporativa más fuertes y sostenibles en el tiempo, el 23 de abril de 2007, EE.PPM. y el Municipio de Medellín suscribieron un Convenio de Gobernabilidad Corporativa donde se definen las coordenadas de las relaciones entre el Municipio de Medellín (como dueño) y EE.PPM. (entidad descentralizada).*”, y luego de una revisión pormenorizada de su contenido, concluyó lo siguiente: “*Duff & Phelps ve como un aspecto muy positivo la intención tanto de la empresa como del Municipio de establecer mecanismos que contribuyan a fortalecer la Gobernabilidad Corporativa de la empresa, que redunden en una mayor competitividad y sostenibilidad del negocio...*”.

La calificación otorgada a EPM por parte de la calificadoradora se mantuvo en el nivel que traía anteriormente, es decir, AAA.

positivamente el avance del Gobierno Corporativo en EPM y han recibido con satisfacción la suscripción del Convenio Marco con el Municipio de Medellín.

#### 4.1.5.2

En el 2007, Empresas Públicas de Medellín inició el proceso de calificación internacional, obteniendo de la compañía norteamericana Fitch Ratings, la calificación BB+ a la deuda en moneda extranjera y BBB- con perspectiva estable, a la deuda en moneda local, que es la misma calificación de la Nación y la máxima calificación que puede recibir una firma colombiana. Esta firma calificadoradora se manifiesta igualmente satisfecha con la suscripción del Convenio Marco con el Municipio.

#### 4.1.5.3

La Sociedad Calificadora de Valores BRC Investor Services, en su revisión periódica de la calificación de riesgo de la emisión de Papeles Comerciales de EPM, con un monto colocado de \$100.000 millones, anotó: *“Dentro del aspecto corporativo, EPM, se destaca por ser una de las compañías más importantes en Colombia, debido a su gestión, prácticas de gobierno corporativo y su responsabilidad social y ambiental. A su vez, ha demostrado un nivel de independencia que le ha aislado del aspecto político que rodea al municipio, contrario a lo que sucede con la mayor parte de las entidades descentralizadas del país”.*

Concluye luego la calificadoradora BRC: “Uno de los más importantes avances realizados en 2007 para formalizar la independencia en su relación con el municipio fue la firma de un Convenio de Gobernabilidad, el cual establece reglas claras para la relación entre las dos empresas...”

La calificación otorgada a EPM por parte de la firma se mantuvo en el nivel que traía anteriormente el cual es BRC 1+ (Grado de Inversión).

Se concluye de lo anterior que el mercado en general y las calificadoras de riesgo en particular perciben

## 4.2 Cumplimiento y desarrollo del Código de Gobierno Corporativo.

Teniendo en cuenta que el Código de Gobierno Corporativo expedido por la Junta Directiva el 01 de octubre de 2007 constituye, según allí mismo se expone, el compendio de las prácticas y medidas que demarcan el adecuado equilibrio entre la propiedad y la gestión de la empresa, éste se constituye en el principal referente para divulgar al mercado y a los grupos de interés el grado de cumplimiento del Gobierno Corporativo en esta entidad.

A continuación se expone la forma como se dio cumplimiento, durante el período objeto del presente informe, a las medidas específicas según las líneas temáticas consagradas en el Código de Gobierno Corporativo, el cual, dicho sea de paso, desarrolla en gran parte los principios y compromisos asumidos en el Convenio Marco de Gobernabilidad suscrito con el Municipio.

### 4.2.1 Relaciones entre el Municipio de Medellín y EPM

Respecto a las relaciones entre ambas entidades cabe destacar la conciencia y el respeto que se ha dado a la separación de roles del Municipio respecto a Empresas Públicas de Medellín; se tiene claro y se actúa, diferenciando al Municipio como propietario, del Municipio como ente y autoridad territorial, y del mismo como cliente de la empresa.

El manejo de las relaciones como ente territorial se ha mantenido dentro de lo enmarcado por el Código

de Gobierno y no se han presentado tratamientos diferenciados o especiales en ninguno de los dos sentidos. El respeto del Municipio por la autonomía responsable que reconoce en el Convenio Marco fue siempre notable, pues la participación del Señor Alcalde se circunscribió a su rol de Presidente de la Junta Directiva, sin ejercer o tomar partido en temas puramente administrativos.

Durante 2007, Empresa Públicas de Medellín transfirió al Municipio excedentes financieros totales por valor de \$539.312 millones, discriminados de la siguiente manera:

- Excedentes Ordinarios: \$295.848 millones
- Excedentes Extraordinarios: \$243.464 millones

Los excedentes extraordinarios fueron transferidos con fundamento en los Acuerdos Municipales 04 y 15 de 2007, por medio de los cuales se autoriza incorporar excedentes adicionales al presupuesto municipal; y en el Acuerdo 34 de 2007, que los destina a la conformación de un Banco de Oportunidades Educativas que ofrecerá créditos para estudios universitarios de escasos recursos.

Es de resaltar que en la transferencia de los excedentes ordinarios y extraordinarios al Municipio de Medellín, se respetó el principio de sostenibilidad y crecimiento de EPM, de tal forma que con dicha transferencia no se vulnera la solidez patrimonial de la entidad ni la prestación de los servicios que constituyen su objeto.

## 4.2.2 Junta Directiva

**Composición:** Durante 2007, la Junta Directiva estuvo conformada como se expone a continuación, con indicación de la calidad en la que actuó cada miembro y la fecha de su nombramiento:

Nombre	Miembro desde	En calidad de
Sergio Fajardo Valderrama	22/01/2004	Alcalde
Alvaro Villegas Mejía	22/01/2004	Libre designación
Carlos Guillermo Álvarez Higueta	22/01/2004	Libre designación
Juan Camilo Restrepo Salazar	22/01/2004	Libre designación
Rubén Hernando Fernández Andrade	03/03/2006	Libre designación
Tatyana Aristizábal Londoño	22/01/2004	Libre designación
David Alonso Cardona García	25/10/2004	Vocal de control
Gabriel Ricardo Maya Maya	17/08/2006	Vocal de control
José Mario Restrepo Jaramillo	22/01/2004	Vocal de control

**Miembros independientes:** en relación con el compromiso contenido en el numeral 3.2 del Código de Gobierno Corporativo, para que de los miembros de la Junta Directiva al menos cinco (5) tengan el carácter de independientes según los criterios establecidos, éste se cumplió efectivamente durante 2007.

**Inhabilidades e Incompatibilidades:** los miembros de la Junta Directiva cumplen con el régimen de inhabilidades e incompatibilidades establecido en la Ley.

Durante el año se presentó sólo una situación de conflicto de interés en la que un miembro de la Junta Directiva manifestó que, dada su condición de miembro de junta directiva de una entidad financiera, se abstendría de deliberar y decidir en relación con las opciones de negocios valorados por la compañía de banca de inversión del grupo económico al cual pertenece dicha entidad financiera. De esta circunstancia se dejó constancia en el acta correspondiente a esa sesión.

**Hojas de Vida:** a través de la página Web Corporativa, en la sección Inversionistas - Gobierno Corporativo - Administradores, se encuentra publicada la reseña profesional y la trayectoria laboral de los miembros de la Junta Directiva. Igualmente, a través del link asociado a cada nombre de los arriba listados, puede accederse a dicha reseña.

**Actuación y Gestión:** en su actuación, en el cumplimiento de sus funciones y bajo el marco de sus responsabilidades, los miembros de Junta Directiva cumplieron con los siguientes compromisos establecidos en el Código:

- Asistir a las reuniones de Junta Directiva cuando sean convocadas.
- Actuar siempre en interés de la empresa.
- Actuar de buena fe, con juicio independiente y garantizando el derecho y trato equitativo a los distintos grupos de interés.
- Revelar posibles conflictos de interés en que estén incursos.
- Dedicar el tiempo suficiente al ejercicio de sus funciones como miembros de Junta Directiva.
- Manejar con responsabilidad la información de la empresa.
- No manipular, difundir o utilizar en beneficio propio o ajeno, información confidencial de uso interno a la que tengan acceso.

**Reglamento Interno de la Junta Directiva:** dando cumplimiento a lo establecido por el Código de Gobierno Corporativo, se adoptó simultáneamente,

como un anexo de éste, el Reglamento Interno de la Junta Directiva, que desarrolla los siguientes temas:

- Conformación y Participación
- Reuniones y Quórum
- Secretaría
- Suministro de información previa a la sesión de la Junta
- Actas y sus anexos
- Manejo de asuntos pendientes. Seguimiento a las decisiones
- Opinión de expertos externos
- Comités
- Conformación de comisiones de estudio
- Autoevaluación de los directores
- Opinión de terceros expertos

De estos aspectos, no se han desarrollado el de *autoevaluación de los directores*, debido a que se realizará por primera vez durante la vigencia de 2008, ni el de *opinión de terceros expertos*, por no haber sido necesaria su implementación.

**Remuneraciones y Beneficios:** durante 2007, los miembros de la Junta Directiva -con excepción del Alcalde- recibieron la remuneración asignada por el Decreto 1711 de 2004, es decir, \$800.000 mensuales siempre que se haya asistido a la Junta; y, en relación con el Comité de Auditoría, \$800.000 por sesión, según el Decreto 2739 de 2006; En el siguiente cuadro se señala el total recibido por cada miembro de la Junta con indicación también de la suma recibida por concepto de viáticos:

Miembro de la Junta	Honorarios Junta Directiva	Honorarios Comité Auditoría	Viáticos para capacitaciones	Valor total recibido en 2007
Álvaro Villegas Mejía	\$ 9,600,000	---	\$ 3,262,570	\$12,862,570
Carlos Guillermo Álvarez Higueta	\$ 9,600,000	\$ 8,000,000	\$ 1,897,170	\$19,497,170
Juan Camilo Restrepo Salazar	\$ 8,800,000	---	\$ 1,821,170	\$10,621,170
Rubén Hernando Fernández Andrade	\$ 8,000,000	---	---	\$ 8,000,000
Tatyana Aristizábal Londoño	\$ 8,800,000	---	---	\$ 8,800,000
David Alonso Cardona García	\$ 9,600,000	\$ 8,000,000	\$ 1,184,400	\$18,784,400
Gabriel Ricardo Maya Maya	\$ 8,800,000	\$ 8,000,000	\$ 523,000	\$17,323,000
José Mario Restrepo Jaramillo	\$ 9,600,000	---	\$ 3,702,400	\$13,302,400

Comité de Auditoría: por medio del Decreto 217 de 2006, la Junta Directiva conformó el Comité de Auditoría de la empresa, definió sus funciones y estableció el mecanismo de funcionamiento, nombrando a su vez los tres (3) miembros independientes que formarían parte de él. En el Comité participan también, con voz y sin voto, el Auditor Externo y el Director de Control Interno.

Durante la vigencia 2007 el Comité efectuó diez (10) sesiones, en las cuales se abordaron temas propios del alcance de sus funciones, tal como consta en sus actas, para cumplir con el objetivo de *“Propiciar la efectiva gobernabilidad corporativa dentro de EE.PP.M,*

*brindando confianza a su dueño, a los inversionistas y demás grupos de interés en cuanto al manejo y gestión de la Empresa...”*, según los términos del Decreto 217 de 2006.

Evaluación de los miembros de Junta Directiva: el mecanismo para la autoevaluación de los miembros de Junta Directiva será el escogido por el Alcalde al llevar a cabo este ejercicio. Durante 2007 no se efectuó la autoevaluación de los miembros de Junta por cuanto esta práctica fue adoptada únicamente en el mes de octubre, con la expedición del Código.

## 4.3 Revelación de Información Financiera y no Financiera

### 4.3.1 Deber general de Información

La información de carácter general de EPM se da a conocer por diferentes medios, dependiendo del público al que va dirigida: boletines de prensa, folletos, manuales y el sitio Web Corporativo de EPM [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co). Adicionalmente, en el mencionado sitio Web se dispone de un espacio especial denominando “inversionistas”, en el cual se acopia toda la información de interés para los inversionistas actuales y potenciales de los títulos emitidos por EPM.

Es de anotar que el Comité de Auditoría en cumplimiento de la Ley 964 de 2005, efectuó la evaluación de los Estados Financieros correspondientes a la vigencia 2007, como requisito previo a su aprobación por parte de la Junta Directiva de la entidad

### 4.3.2 Información destinada a los inversionistas

La información asociada a los estados financieros trimestrales, estados financieros auditados de fin de año, así como la información relevante (de conformidad con el Decreto 3139 de 2006 del Ministerio de Hacienda y Crédito Público) fue oportunamente diligenciada y entregada según los mecanismos establecidos en la normatividad existente.

### 4.3.3 Normas internacionales de contabilidad

En junio de 2007 concluyó el contrato celebrado con la firma AGN Jiménez & asociados para la reexpresión de los estados financieros bajo estándares internacionales de contabilidad al 31 de diciembre de 2006 y comparativos con los de 2005.

De otra parte, durante el segundo semestre de 2007, se desarrolló la consultoría BID sobre el diseño y evaluación

del plan de acción para la implementación de Estados Financieros consolidados bajo Normas Internacionales de Contabilidad para Empresas Públicas de Medellín E.S.P. y su Grupo Empresarial. Esta consultoría se inició en julio de 2007 y concluyó en diciembre del mismo año, teniendo como resultado el plan de acción, costos estimados y el grado de complejidad en la implementación de estados financieros consolidados bajo Normas Internacionales de Contabilidad.

Conscientes de la necesidad de continuar con el ejercicio de reexpresión de la información financiera según normas internacionales de contabilidad, durante el segundo semestre del año 2007 la empresa se puso en la tarea de planear el proceso de reexpresión de los Estados Financieros 2007, comparativos con 2006, a través de un cronograma de actividades que fue puesto en común con las áreas involucradas, y a partir del cual surgieron tareas específicas que facilitaron el desarrollo del proceso.

Se espera seguir trabajando durante 2008 en la reexpresión de los Estados Financieros elaborados bajo normas contables colombianas, según las NIIF. En cuanto a las empresas que pertenecen al Grupo Empresarial, lo esperado, por lo pronto, es la homologación de prácticas contables, mientras se expide en el país una norma que exija para todas las empresas la adopción de las Normas Internacionales de Información Financiera - NIIF.

### 4.3.4 Compromisos específicos frente a los inversionistas

Como práctica de Gobierno Corporativo, y en atención a lo estipulado en el Decreto 179 de 2002 de la Junta Directiva, y a la Resolución 275 de 2001 de la entonces Superintendencia de Valores de Colombia, vigente hasta el 02 de noviembre de 2007, Empresas Públicas de Medellín E.S.P., en su calidad de emisor de títulos de deuda en el mercado público de valores, debe mantener suficientemente informados a los inversionistas y al sector financiero acerca de su contexto empresarial. Con ese objetivo, el 23 de mayo de 2007 se realizó en la ciudad de Bogotá un encuentro con los inversionistas institucionales, con el fin de informarlos sobre los

resultados de la empresa, su estrategia y planes futuros.

Igualmente EPM ha cumplido en forma estricta los compromisos asumidos con los inversionistas en temas tales como la contratación del representante legal de tenedores y el depósito de valores; y obviamente, con el pago oportuno de las obligaciones financieras derivadas de sus emisiones vigentes.

Durante 2007 no se solicitaron auditorías especializadas de parte de los inversionistas.

#### 4.3.5 Página Web

Durante 2007 se realizó el cambio de imagen de EPM, lo cual implicó un cambio en el portal corporativo y por consiguiente en la página Web del inversionista, sobre la cual se realizaron los ajustes y mejoras necesarias para tener disponible una versión actualizada y acorde con su público objetivo.

Con el fin de potencializar su uso y llegar a un público más amplio, se comenzaron las adecuaciones necesarias para disponer de la versión en inglés. Cabe anotar que actualmente se revisan las traducciones de los contenidos al inglés y se realizan las pruebas sobre la herramienta actual para entrar la versión en inglés a producción, actividad que se espera terminar en el primer semestre de 2008.

#### 4.3.6 Mecanismos de control sobre EPM y la Información Financiera y no Financiera

##### ● Auditoría Externa

PriceWaterhouse Coopers, Auditor Externo de EPM, Auditó los Estados Financieros a 31 de diciembre de 2007 y 2006 y conceptuó: *“En nuestra opinión, los estados financieros auditados por nosotros, que fueron fielmente tomados de los libros, presentan razonablemente, en todo aspecto significativo, la situación financiera de Empresas Públicas de Medellín E.S.P. al 31 de diciembre de 2007 y 2006 y los resultados de sus operaciones y sus*

*flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas, de conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia para Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios”.*

##### ● Otros controles externos

La naturaleza jurídica de la entidad y su carácter oficial la convierten en objeto de control por parte de organismos externos en materia de gestión y resultados, actuación de sus funcionarios, gestión pública, control interno, gestión financiera y responsabilidad fiscal, entre otros aspectos. La Contraloría General de Medellín y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, particularmente, desarrollaron auditorías sobre la empresa, a partir de las cuales se generaron acciones permanentes de mejoramiento, que son objeto de seguimiento por parte de la Dirección de Control Interno.

## 4.4 Responsabilidad Social Empresarial en EPM

En 2007 EPM formalizó su política de Responsabilidad Social Empresarial, avanzó en las métricas alineando los indicadores con los de procesos y con el Cuadro de Mando Integral (CMI) a través del Sistema Integral de Gestión.

En cuanto a las actuaciones con los grupos de interés y al cumplimiento de principios de Pacto Global, el detalle de las realizaciones se encuentra en el Informe de Responsabilidad Social Empresarial y en el Informe Ambiental 2007.

En la definición de la Política de Responsabilidad Social Empresarial, EPM tuvo en cuenta los criterios establecidos en el Código de Gobierno Corporativo: sujeción al objeto empresarial, coherencia con el marco legal y regulatorio y sostenibilidad de la entidad.

\*\*\*\*\*



# Anexos





## Anexo 1

Localización de los contenidos básicos GRI dentro del informe		
Recomendación GRI	Informe EPM	
1. Visión y estrategia		
1,1	Declaración del máximo responsable de la organización, sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia.	Mensaje del Gerente General
1,2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	
2. Perfil de la organización		
2,1	Nombre de la organización informante	Perfil de la organización
2,2	Principales marcas, productos y/o servicios	
2,3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	
2,4	Localización de la sede principal de la organización.	
2,5	Países donde opera la organización o desarrolla actividades significativas.	
2,6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	
2,7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, sectores que abastece y tipos de clientes / beneficiarios)	
2,8	Dimensiones de la organización informante (número de empleados, ventas netas, capitalización total, cantidad de productos o servicios prestados, activos totales, etc.	

Recomendación GRI		Informe EPM
2.9	Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	Mensaje del Gerente General
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	Perfil de la organización
<b>3. Parámetros de la memoria</b>		
PERFIL DE LA MEMORIA		
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario).	Parámetros de la memoria
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido: Determinación de la materialidad• Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria• Identificación de los grupos de interés que la organización prevé que utilicen la memoria	
3.6	Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores). Consulte el Protocolo sobre la Cobertura de la memoria 25 de GRI, para más información.	
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria. Si la cobertura y el alcance no tratan todos los impactos económicos, ambientales y sociales de la organización, indique la estrategia y el calendario previsto.	Aún no desarrollado
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	No aplica

3. Parámetros de la memoria (continuación)		
Recomendación GRI		Informe EPM
3,9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria. Explica los motivos por los que se ha decidido no aplicar los protocolos de indicadores GRI , o las discrepancias respecto a los mismos.	Parámetros de la memoria (aspecto en proceso de mejora)
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración)	Parámetros de la memoria
3,11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	Parámetros de la memoria
Índice del contenido GRI		
3,12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.	Anexo 1
Verificación		
3,13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	Parámetros de la memoria
4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés		
Gobierno		
4,1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas, tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	Perfil de la organización
4,2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	Perfil de la organización
4,3	Indicar el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	Perfil de la organización

4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés (continuación)		
Recomendación GRI		Informe EPM
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	No disponible
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	No establecida
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Gobierno Corporativo
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	Política de Responsabilidad Social de EPM
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	Política de Responsabilidad Social de EPM
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial respecto al desempeño económico, ambiental y social.	Gobierno Corporativo
<b>Compromiso con iniciativas externas</b>		
4.11	Bases para la identificación y selección de las principales partes interesadas. Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Parámetros de la memoria
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	Capítulos para cada grupo de interés

Compromiso con iniciativas externas (continuación)					
Recomendación GRI		Informe EPM			
4,13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales.	Compromisos con iniciativas externas y Capítulo Competidores			
4,14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	Política de Responsabilidad Social de EPM y Capítulos para cada grupo de interés			
4,15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.				
4,16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.				
4,17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	Capítulos para cada grupo de interés			
5. Enfoque de gestión e indicadores de desempeño					
Dimensión económica					
Tema		Indicador	Unidades	Valor 2006	Valor 2007
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Ingresos	Millones de pesos	3,049,780	3,149,696
		Costos operativos	Millones de pesos	1,496,243	1,658,799
		Sueldos y beneficios a empleados	Millones de pesos	202,341	203,305
		Pago intereses (proveedor bancos)		No se reporta	No se reporta
		Impuestos	Millones de pesos	332,652	399,670
		Inversiones en la comunidad	Millones de pesos	51,192	80,980
		Inversiones y dividendos	Millones de pesos	440,532	539,312
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Efectos "fenómeno del niño"	---	No se reporta	No se reporta
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Cobertura obligaciones planeadas de empleados	%	100	100
		Cobertura obligaciones NO planeadas de empleados	Millones de pesos	2,663	0
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Exenciones tributarios.	Millones de pesos	336	6,855
		Subsidios (FOES)	Millones de pesos	1,348	928
		Aportes para I y D	---	---	1,090
		Exenciones legales	---	No se reporta	No se reporta
		Asistencia financiera créditos exportaciones	---	No aplica	No aplica
		Incentivos financieros	---	No se reporta	No se reporta
		Beneficios financieros de otros gobiernos	---	No aplica	No aplica

	Tema	Indicador	Unidades	Valor 2006	Valor 2007
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Porcentaje de empleados con salario mínimo	%	0	0
		Variaciones en salarios por geografía	---	No existen	No existen
		Sueldo de ingreso (Salario más bajo / salario mínimo)	SMLV	2.5	2.3
		Salario mínimo de la empresa	SMLV	2.5	2.3
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Porcentaje de compras a proveedores locales	%	88	56
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Porcentaje de directivos procedentes de la comunidad local	---	No se reporta	Capítulo Comunidad y Medio Ambiente
<b>Aspecto: impactos económicos indirectos</b>					
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	Inversión en infraestructura y servicios prestados (no obligatorios) que afectan la comunidad	Millones de pesos	13,975	8,490
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Empleos en áreas de alta pobreza (o ingresos)	Número de empleos, entre directos e indirectos	1,940	686
		Subsidios a través de contribuciones	Millones de pesos	138,053	89,600
		Subsidios asumidos por EPM	Millones de pesos	1,947	0
		Cobertura de clientes de bajos ingresos con planes especiales. (HV, pregago, desconectados, veredales, constructores, pilas públicas, etc)	Familias	129,008	127,680
		Comparación (benchmarking) de tarifas para los clientes	---	Capítulo Clientes-Tarifas	Capítulo Clientes
<b>6. Dimensión ambiental</b>					
<b>Aspecto: materiales</b>					
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	---	---	Capítulo Ambiente - Manejo Integral de Residuos	Capítulo Comunidad y Medio Ambiente
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	---	---		

Tema		Indicador	Unidades	Valor 2006	Valor 2007
<b>Aspecto energía</b>					
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	---	---	Capítulo Ambiente - Consumo de recursos naturales	Capítulo Comunidad y Medio Ambiente
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	---	---	No se reporta	No se reporta
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	---	---	Capítulo Ambiente-Consumo de recursos naturales	Capítulo Comunidad y Medio Ambiente
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas .	---	---	Capítulo Ambiente-Consumo de recursos naturales	Capítulo Comunidad y Medio Ambiente
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	---	---	Capítulo Ambiente-Consumo de recursos naturales	Capítulo Comunidad y Medio Ambiente
<b>Aspecto agua</b>					
EN8	Captación total de agua por fuentes.	---	---	Capítulo Ambiente-Consumo de recursos naturales	Capítulo Comunidad y Medio Ambiente
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	---	---	Capítulo Ambiente-Actuaciones en proyectos en construcción	Capítulo Comunidad y Medio Ambiente
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	---	---	Capítulo Ambiente-Consumo de recursos naturales	Capítulo Comunidad y Medio Ambiente
<b>Aspecto biodiversidad</b>					
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	---	---	Capítulo Ambiente-Protección del entorno natural y biodiversidad	No aplica
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	---	---	Capítulo Ambiente-Protección del entorno natural y biodiversidad	No aplica

	Tema	Indicador	Unidades	Valor 2006	Valor 2007
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	---	---	Capítulo Ambiente-Protección del entorno natural y biodiversidad	No aplica
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	---	---	Capítulo Ambiente-Actuaciones ambientales en proyectos en estudio	Capítulo Comunidad y Medio Ambiente
		---	---	Capítulo Ambiente-Actuaciones ambientales en proyectos en construcción	
		---	---	Capítulo Ambiente-Actuaciones ambientales en proyectos en operación y mantenimiento.	
		---	---	Capítulo Ambiente-Protección del entorno natural y biodiversidad	
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitat se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	---	---	Capítulo Ambiente-Actuaciones en proyectos en construcción	No aplica
<b>Aspecto emisiones, vertidos y residuos</b>					
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	---	---	Capítulo Ambiente-Investigación y Desarrollo	Capítulo Comunidad y Medio Ambiente
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	---	---	Capítulo Ambiente-Actuaciones ambientales en proyectos en operación y mantenimiento.	Capítulo Comunidad y Medio Ambiente
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	---	---	Capítulo Ambiente-Investigación y Desarrollo	Capítulo Comunidad y Medio Ambiente
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	---	---		Capítulo Comunidad y Medio Ambiente
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	---	---	Capítulo Ambiente-Actuaciones ambientales en proyectos en operación y mantenimiento	Capítulo Comunidad y Medio Ambiente
		---	---	Manejo integral de residuos	
		---	---	Protección del entorno natural y biodiversidad	

	Tema	Indicador	Unidades	Valor 2006	Valor 2007
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	---	---	Capítulo Ambiente-Vertimientos y emisiones	Capítulo Comunidad y Medio Ambiente
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	---	---	Capítulo Ambiente-Manejo integral de Residuos	Capítulo Comunidad y Medio Ambiente
		---	---		
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	---	---	No aplica	Capítulo Comunidad y Medio Ambiente
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	---	---	Capítulo Ambiente - Manejo Integral de Residuos	Capítulo Comunidad y Medio Ambiente
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitat relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	---	---	Capítulo Ambiente-Protección del entorno natural y biodiversidad	No aplica
<b>Aspecto productos y servicios</b>					
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	---	---	Capítulo Ambiente-Consumo de recursos naturales	Capítulo Comunidad y Medio Ambiente
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	---	---	No aplica	Capítulo Comunidad y Medio Ambiente
<b>Aspecto cumplimiento normativo</b>					
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	---	---	No se reporta	Capítulo Comunidad y Medio Ambiente
<b>Aspecto transporte</b>					
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal	---	---	No aplica	Capítulo Comunidad y Medio Ambiente
<b>Aspecto general</b>					
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	---	---	Capítulo Ambiente-Gastos e inversiones	Capítulo Comunidad y Medio Ambiente

7. Dimensión social					
Prácticas laborales y ética del trabajo					
Aspecto: empleo					
Tema	Indicador	Unidades	Valor 2006	Valor 2007	
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	---	Capítulo Empleados	Capítulo Empleados
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	---	Capítulo Empleados	Capítulo Empleados
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	---	Capítulo Empleados	Capítulo Empleados
Aspecto: relaciones empresa / trabajadores					
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	LA4	%	98,9	99,7
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	Periodo de preaviso	---	No aplica	No aplica
Aspecto: salud y seguridad en el trabajo					
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.	%	100	100
LA7	Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	Tasas de ausentismo	---	2,0	3,8
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	---	Capítulo Empleados	Capítulo Empleados

Tema		Indicador	Unidades	Valor 2006	Valor 2007
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	---	Capitulo Empleados	Capitulo Empleados
<b>Aspecto: formación y educación</b>					
LA10	Promedio de horas de formación por año y empleado, por categoría de empleado	Promedio de horas de formación por año y empleado, por categoría de empleado	---	8,9	10,7
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Programas de prejubilación	---	Capitulo Empleados	Capitulo Empleados
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	---	---	No se reporta	No se reporta
<b>Aspecto: diversidad e igualdad de oportunidades</b>					
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	---	---	No se reporta	No se reporta
LA14	Relación entre salario base de los hombres respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Relación entre salario base de los hombres respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	%	0,87	No se reporta
<b>Derechos humanos</b>					
<b>Aspecto: prácticas de inversión y abastecimiento</b>					
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	---	---	No se reporta	No se reporta
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	---	---	No se reporta	No se reporta
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	---	---	No se reporta	No se reporta

Aspecto: no discriminación					
Tema	Indicador	Unidades	Valor 2006	Valor 2007	
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	---	---	No se reporta	No se reporta
Aspecto: libertad de asociación y convenios colectivos					
Recomendación GRI		Informe EPM			
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	---	---	No se reporta	No se reporta
Aspecto: explotación infantil					
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	---	---	No aplica	No aplica
Aspecto: trabajos forzados					
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	---	---	No aplica	No aplica
Aspecto: prácticas de seguridad					
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	---	---	No se reporta	No se reporta
Aspecto: derechos de los indígenas					
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	Social	---	No se reporta	o
Sociedad					
Aspecto: comunidad					
SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa .	---	---	Capítulo Ambiental- Actuaciones ambientales en proyectos en estudio, Proyectos en Construcción y Proyectos en operación y mantenimiento	Capítulo Comunidad y Medio Ambiente

Aspecto: corrupción					
Tema		Indicador	Unidades	Valor 2006	Valor 2007
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	---	---	Capítulos: Perfil de la Organización y Comunidad	Capítulos: Dueño y Proveedores y Contratistas
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	---	---		
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	---	---		
Aspecto: política pública					
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	---	---	IDIN - Capítulo Estado	Capítulo Estado
SO6	Valor total de los aportes financieros y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	---	---	No aplica	No aplica
Aspecto: comportamiento de competencia desleal					
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	---	---	No se registraron	No se registraron
Aspecto: cumplimiento normativo					
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	Valor de las sanciones monetarias	---	No se reporta	No se reporta
		Número de sanciones no monetarias	---	No se reporta	No se reporta
Responsabilidad sobre productos					
Aspecto: salud y seguridad del cliente					
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación	---	---	No se reporta	Capítulo Perfil de la Organización y Clientes

	Tema	Indicador	Unidades	Valor 2006	Valor 2007
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultados de dichos incidentes.	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultados de dichos incidentes.	Incidentes por cada 10,000 suscripciones	1,14	1.08
<b>Aspecto: etiquetado de productos y servicios</b>					
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios requeridos por los procedimientos en vigor y la normatividad, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	---	---	No se reporta	Capítulo Clientes
<b>Recomendación GRI</b>		<b>Informe EPM</b>			
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	---	---	No se reporta	Capítulo Clientes
PR5	Prácticas respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Resultados de la encuesta de satisfacción del cliente	---	Capítulo Clientes	Capítulo Clientes
<b>Aspecto: comunicaciones de marketing</b>					
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	% de comunicaciones de marketing alusivos al cumplimiento de leyes o estándares, respecto a la comunicación total.	---	No se reporta	No se reporta indicador. Alusión descriptiva en Capítulo Clientes
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Número de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a comunicación.	---	No se reporta	No se reporta

	Tema	Indicador	Unidades	Valor 2006	Valor 2007
<b>Aspecto: privacidad del cliente</b>					
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes .	---	---	No se reporta	No se reporta
<b>Aspecto: cumplimiento normativo</b>					
PR9	Costo de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normatividad en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	Costo de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normatividad en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización. (ej: DES, FES, etc)	---	No se reporta	No se reporta

## Anexo 2

Enfoque de gestión e indicadores de desempeño relacionados con Pacto Global						
	Aspecto	Indicador	Unidades	Valor 2006	Valor 2007	Principio del Pacto Global
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	---	---	Capítulo Ambiente - Consumo de recursos naturales	Capítulo Comunidad y Medio Ambiente	Principio 8
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	---	---	No se reporta	No se reporta	Principio 8
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	---	---	Capítulo Ambiente- Consumo de recursos naturales	Capítulo Comunidad y Medio Ambiente	Principio 8
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas .	---	---	Capítulo Ambiente- Consumo de recursos naturales	Capítulo Comunidad y Medio Ambiente	Principio 9
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	---	---	Capítulo Ambiente- Consumo de recursos naturales	Capítulo Comunidad y Medio Ambiente	Principio 8
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	%	98,9	99,7	Principio 3
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	---	---	No se reporta	No se reporta	Principio 6
LA14	Relación entre salario base de los hombres respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Relación entre salario base de los hombres respecto al de las mujeres	%	0,87	No se reporta	Principio 6

	Aspecto desempeño económico	Indicador	Unidades	Valor 2006	Valor 2007	Principio del Pacto Global
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	---	---	No se reporta	No se reporta	Principio 2
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	---	---	No se reporta	No se reporta	Principio 1
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	---	---	No se reporta	No se reporta	Principio 6
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	---	---	No se reporta	No se reporta	Principio 3
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	---	---	No aplica	No aplica	Principio 5
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	---	---	No aplica	No aplica	Principio 4
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	---	---	No se reporta	No se reporta	Principio 1
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	Social	---	No se reporta	o	Principio 1

Aspecto desempeño económico		Indicador	Unidades	Valor 2006	Valor 2007	Principio del Pacto Global
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	---	---	Capítulos: Perfil de la Organización y Comunidad y Medio Ambiente	Capítulos: Dueño y Proveedores y contratistas	Principio 10
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	---	---			Principio 10
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	---	---			Principio 10

## Anexo 3

Cobertura y usuarios de Acueducto en las áreas urbanas del POT (Plan de Ordenamiento Territorial) y el área de disponibilidad desde tanques de distribución. a diciembre de 2007				
Municipio	Segmento	N° Servicios suscritos	% Cobertura	Habitantes (1)
Medellín	Residencial urbano	543,183	100	2,009,777
	Residencial rural	17,852		66,052
	No residencial	45,868		----
	Total	606,903		2,075,829
Sabaneta	Residencial urbano	11,042	100	30,918
	Residencial rural	45		158
	No residencial	1,832		----
	Total	12,919		31,075
Envigado	Residencial urbano	48,105	92	158,747
	Residencial rural	2		7
	No residencial	3,742		----
	Total	51,849		158,754
La Estrella	Residencial urbano	7,609	86	15,218
	Residencial rural	8		29
	No residencial	635		----
	Total	8,252		15,247
Itagüí	Residencial urbano	55,874	100	178,797
	Residencial rural	3,815		13,734
	No residencial	6,693		----
	Total	66,382		192,531
Caldas	Residencial urbano	10,929	77	30,601
	Residencial rural	1		4
	No residencial	1,317		----
	Total	12,247		30,605

Municipio	Segmento	No. Servicios suscritos	% Cobertura	Habitantes (1)
Bello	Residencial urbano	85,507	100	307,825
	Residencial rural	126		479
	No residencial	3,549		----
	Total	89,182		308,304
Copacabana	Residencial urbano	13,014	100	41,645
	Residencial rural	1,153		4,266
	No residencial	878		----
	Total	15,045		45,911
Girardota	Residencial urbano	5,717	100	13,721
	Residencial rural	473		1,892
	No residencial	632		----
	Total	6,822		15,613
Barbosa	Residencial urbano	4,621	52	6,932
	Residencial rural	16		53
	No residencial	597		----
	Total	5,234		6,985
TOTAL	Residencial urbano	785,601	90.7	2,794,189
	Residencial rural	23,491		86,691
	No residencial	65,743		----
	Total	874,835		2,880,880

Fuente: Área Normalización y Soporte

Observaciones:

-(1) Población estimada con el número de habitantes por vivienda del DANE

- Cobertura: estimada en función de áreas urbanas POT y áreas con disponibilidad desde los tanques de almacenamiento.

Cobertura y usuarios de Aguas Residuales a diciembre de 2007					
Municipio	Segmento	N° Servicios Suscritos	% Participación	% Cobertura	Habitantes (1)
Medellín	Residencial urbano	518,069	89	100	1,916,855
	Residencial rural	16,246	3		60,110
	No residencial	45,177	8		----
	Total	579,492	100		1,976,965
Sabaneta	Residencial urbano	10,877	82	90	30,456
	Residencial rural	511	4		1,768
	No residencial	1,814	14		----
	Total	13,202	100		32,224
Envigado	Residencial urbano	47,468	92	92	156,645
	Residencial rural	263	1	----	920.5
	No residencial	3,666	7	----	----
	Total	51,397	100	----	157,565

Municipio	Segmento	No. Servicios Suscritos	% Participación	% Cobertura	Habitantes (1)
La Estrella	Residencial urbano	7,179	92	86	14,358
	Residencial rural	51	8		183,6
	No residencial	603	8		----
	Total	7,833	100		14,542
Itagüí	Residencial urbano	54,739	84	100	175,165
	Residencial rural	3,425	5		12,330
	No residencial	6,624	10		----
	Total	64,788	100		187,495
Caldas	Residencial urbano	9,035	88	77	25,298
	Residencial rural	1	0		4
	No residencial	1,244	12		----
	Total	10,280	100		25,302
Bello	Residencial urbano	81,465	96	100	293,274
	Residencial rural	52	0		197,6
	No residencial	3,428	4		----
	Total	84,945	100		293,472
Copacabana	Residencial urbano	12,518	92	100	40,058
	Residencial rural	320	2		1,184
	No residencial	815	6		----
	Total	13,653	100		41,242
Girardota	Residencial urbano	5,558	90	100	12,984
	Residencial rural	39	1		168
	No residencial	565	9		----
	Total	6,162	6		13,152
Barbosa	Residencial urbano	3,726	87	52	5,589
	Residencial rural	11	0		37
	No residencial	567	13		----
	Total	4,304	100		5,626
TOTAL	Residencial urbano	750,634	90		2,671,153
	Residencial rural	20,919	3		76,915
	No residencial	64,503	8		----
	Total	836,056	100	89.7	2,748,068

Fuente: Área Normalización y Soporte

Observaciones:

- (1) Población estimada con el número de habitantes por vivienda del DANE

- Cobertura: estimada en función de áreas urbanas POT y áreas con disponibilidad desde los tanques de almacenamiento.

## Anexo 4

Cobertura y número de usuarios del servicio de Energía Eléctrica. a diciembre de 2007				
Municipio	Segmento	N° Servicios suscritos	% Participación	% Cobertura
Medellín	Zona urbana	572.479	87,1	100
	Zona rural	27.637	4,2	100
	No residencial	57.164	8,7	-----
	Total	657.280	100	100
Bello	Zona urbana	92.016	91,7	100
	Zona rural	3.805	3,8	100
	No residencial	4.555	4,5	-----
	Total	95.821	100	100
Itagüí	Zona urbana	57.404	82,5	100
	Zona rural	4.869	7,0	100
	No residencial	7.348	10,6	-----
	Total	69.621	100	100
Envigado	Zona urbana	49.613	88,1	100
	Zona rural	2.119	3,8	100
	No residencial	4.607	8,2	-----
	Total	56.339	100	100
Caldas	Zona urbana	13.844	74,7	100
	Zona rural	2.956	15,9	100
	No residencial	1.736	9,4	-----
	Total	18.536	100	100
Copacabana	Zona urbana	13.453	69,8	100
	Zona rural	4.752	24,6	100
	No residencial	1.082	5,6	-----
	Total	19.287	100	100

Municipio	Segmento	N° Servicios suscritos	% Participación	% Cobertura
Sabaneta	Zona urbana	10,414	69.0	100
	Zona rural	2,609	17.3	100
	No residencial	2,077	13.8	-----
	Total	15,100	100	100
La Estrella	Zona urbana	7,974	51.8	100
	Zona rural	6,439	41.8	100
	No residencial	995	6.5	-----
	Total	15,408	100	100
Girardota	Zona urbana	5,742	48.2	100
	Zona rural	5,347	44.9	100
	No residencial	830	7.0	-----
	Total	11,919	100	100
Barbosa	Zona urbana	5,061	37.9	100
	Zona rural	7,315	54.7	99.92
	No residencial	995	7.4	-----
	Total	13,371	100	99.95
Subtotal Área Metropolitana	Zona urbana	828,000	84.7	100
	Zona rural	67,848	6.9	99.99
	No residencial	81,389	8.3	-----
	Total	977,237	100	100
<b>Total Área de influencia EPM</b>	<b>Zona urbana</b>	<b>848,256</b>	<b>82.4</b>	<b>100</b>
	<b>Zona rural</b>	<b>94,095</b>	<b>9.1</b>	<b>99.82</b>
	<b>No residencial</b>	<b>86,711</b>	<b>8.4</b>	<b>-----</b>
	<b>Total</b>	<b>1,029,062</b>	<b>100</b>	<b>99.98</b>

Cobertura		
Usuarios municipio Año 2007 Mercado regional		
Subregión	Localidad	Total de Usuarios
Nordeste	Amalfi	4,843
	Anorí	2,818
	Caracolí	2,107
	Cisneros	4,214
	El Tigre	554
	Maceo	1,771
	Porce	1,657
	Puerto Berrío	11,485
	Puerto Nare	4,400
	Remedios	6,271
	San José del Nus	2,066
	San Roque	4,288
	Santiago	748
	Santo Domingo	2,155
	Segovia	8,240
	Vegachí	2,891
	Yalí	1,892
	Yolombó	4,061
	Yondó	2,400
<b>Total Nordeste</b>		<b>68,861</b>
Norte-Bajo Cauca	Briceño	1,747
	Cáceres	4,752
	Caucasia	19,627
	El Bagre	7,506
	Ituango	4,071
	Nechí	3,344
	Puerto López	548
	San José de la Montaña	1,575
	San Andrés	2,289
	Santa Rosa de Osos	1,308
	Tarazá	8,150
	Toledo	1,676
	Valdivia	3,823
	Yarumal	11,425
	Zaragoza	3,856
<b>Total Norte-Bajo Cauca</b>		<b>75,697</b>

Subregión	Localidad	Total de Usuarios
Occidente	Abriaquí	715
	Anzá	1,421
	Belmira	1,725
	Buriticá	1,762
	Caicedo	2,034
	Cañasgordas	3,875
	Dabeiba	4,159
	Ebéjico	4,190
	Frontino	5,003
	Giraldo	1,057
	Liborina	3,277
	Olaya	660
	Peque	1,545
	Sabanalarga	2,443
	San Jerónimo	4,735
	Sopetrán	5,285
	Santa Fe de Antioquia	7,700
Uramita	1,655	
<b>Total Occidente</b>		<b>53,241</b>
Oriente	Abejorral	6,469
	Alejandría	1,669
	Argelia	2,085
	El Carmen de Viboral	10,778
	Cocorná	5,202
	Concepción	1,917
	El Retiro	6,261
	Granada	4,917
	Guarne	12,414
	La Ceja	15,920
	La Unión	6,471
	Marinilla	14,444
	Nariño	2,848
	Puerto Triunfo	4,559
	Rionegro	32,292
	San Carlos	4,458
	San Francisco	1,055
	San Luis	3,339
	San Vicente	5,956
El Santuario	10,165	
Sonsón	10,683	
<b>Total Oriente</b>		<b>163,902</b>

Subregión	Localidad	Total de Usuarios
Suroeste	Amagá	8,804
	Andes	11,904
	Angelópolis	1,906
	Armenia	1,645
	Betania	2,170
	Betulia	5,011
	Ciudad Bolívar	8,073
	Caramanta	1,882
	Carmen de Atrato	1,594
	Concordia	5,548
	Fredonia	7,282
	Heliconia	2,114
	Hispania	1,684
	Jardín	4,605
	Jericó	4,319
	La Pintada	2,656
	Montebello	2,544
	Pueblorrico	2,774
	Salgar	4,511
	Santa Bárbara	7,896
	Támesis	5,782
Tarso	1,817	
Titiribí	3,304	
Urrao	6,534	
Valparaíso	2,095	
Venecia	4,988	
<b>Total Suroeste</b>		<b>113,442</b>
Urabá	Apartadó	25,246
	Arboletes	3,883
	Carepa	8,430
	Chigorodó	13,376
	Mutatá	2,742
	Necoclí	6,236
	San Juan de Urabá	2,727
	San Pedro de Urabá	4,355
	Turbo	21,294
<b>Total Urabá</b>		<b>88,289</b>
<b>Total general</b>		<b>563,432</b>

## Anexo 5

Cobertura y número de usuarios del servicio de GAS NATURAL DE EPM a diciembre de 2007			
Municipio	Segmento	No. Servicios suscritos	% Participación
Medellín	Residencial urbana	194,513	60.23
	No residencial	2,766	
	Vehicular	23	
	Total	197,302	
Envigado	Residencial urbana	29,091	8.97
	No residencial	310	
	Vehicular	3	
	Total	29,404	
Bello	Residencial urbana	37,327	11.45
	No residencial	193	
	Vehicular	6	
	Total	37,526	
Itagüí	Residencial urbana	44,803	13.80
	No residencial	407	
	Vehicular	2	
	Total	45,212	
Sabaneta	Residencial urbana	4,667	1.47
	No residencial	155	
	Vehicular	4	
	Total	4,826	
Caldas	Residencial urbana	2,551	0.80
	No residencial	54	
	Vehicular	0	
	Total	2,605	
La Estrella	Residencial urbana	3,047	0.96
	No residencial	78	
	Vehicular	0	
	Total	3,125	
Copacabana	Residencial urbana	3,982	1.23
	No residencial	29	
	Vehicular	0	
	Total	4,011	
Girardota	Residencial urbana	3,519	1.09
	No residencial	40	
	Vehicular	0	
	Total	3,559	
Total	Residencial urbana	323,500	100.00
	No residencial	4,032	
	Vehicular	38	
	Total	327,570	

Fuente: Estadísticas ALFA.