

Informe de Sostenibilidad

2009

epm<sup>®</sup>

*estamos ahí.*

# Presentación

Algunas historias se escriben con la imaginación, otras son el registro de unas experiencias, de unos hechos, de las cosas que se hacen todos los días. Ese sentido de lo cotidiano es lo que EPM quiere expresar en estos informes que junto a sus muchas cifras de proyectos realizados, de acciones de responsabilidad social y de resultados financieros, dejan percibir la huella de todas las personas que hacen posible este relato de la empresa del año 2009.

Por eso, un informe de esta naturaleza no deja de ser un reconocimiento al trabajo de los empleados, a la fidelidad de los clientes, al apoyo de los proveedores y contratistas, a la relación clara con la comunidad, con el dueño, con el Estado y con las empresas que en Colombia y en América Latina también dedican sus esfuerzos a fortalecer el sector de los servicios públicos.

Para EPM lo más importante es poder contar en estas páginas que sus realizaciones se sustentan en una estrategia, que es crecer con la gente, y que el propósito de la empresa es la sostenibilidad, es decir, el desarrollo equilibrado de todo el sistema social.

Programas como Antioquia Iluminada y Energía Prepago, iniciativas como el modelo de acueductos regionales y obras como Porce III, Porce IV y la planta de tratamiento de aguas residuales que se construirá en el Norte del Valle de Aburrá, son una muestra de esa convicción empresarial y del

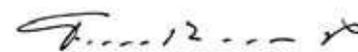
conocimiento y el compromiso de todos esos actores sociales que en definitiva son los autores de este informe.

La responsabilidad social tiene un sentido profundo para EPM. Nos sentimos orgullosos de ser los primeros en prestar los mejores servicios públicos, pero también es importante para nosotros participar en esos otros momentos de la vida de la gente que se reflejan en los procesos educativos, en los espacios de cultura y recreación, en la creación de empleo y en la protección del medio ambiente para que todos vivamos mejor.

Como Grupo Empresarial, EPM va ahora más allá de Medellín, que es su mercado de origen, para seguir llegando a todos los municipios de Antioquia y a otras comunidades del país y de América Latina.

Cada día son más las personas que hacen parte de este universo de EPM. Eso resulta maravilloso para una empresa pública que sabe y le gusta relacionarse con la gente, que genera confianza y se proyecta con transparencia.

Por eso hay mucho para contar de lo que hicimos en 2009. Un trozo de historia que es la historia de todos.



**Federico Restrepo Posada**  
Gerente General

# Junta Directiva

Alonso Salazar Jaramillo

Carlos Guillermo Álvarez Higueta

Alberto Arroyave Lema

Juan Camilo Restrepo Salazar

Tatyana Aristizábal Londoño

Francisco Correa Molina

Rubén Hernando Fernández Andrade

Gabriel Ricardo Maya Maya

Luis Fernando Arbeláez Sierra

## Invitados permanentes

Carlos Hernando Jaramillo Arango

Iván Mauricio Pérez Salazar

# Grupo Directivo

Federico Restrepo Posada  
*Gerente General*

Jesús Arturo Aristizábal Guevara  
*Director de Energía*

Francisco Javier Piedrahíta Díaz  
*Director de Aguas*

Adriana María Palau Ángel  
*Directora de Planeación Institucional*

Eduardo Esteban Cadavid Restrepo  
*Director de Servicios Institucionales*

Hernán Darío Vergara Castro  
*Director de Control Interno*

Patricia Duque García  
*Secretaria General*

Paula Restrepo Duque  
*Directora de Responsabilidad Empresarial*

Óscar Herrera Restrepo  
*Director de Finanzas Institucionales*

Gloria Haidee Isaza Velásquez  
*Directora de Gestión Humana y Organizacional*

Gabriel Jaime Betancourt Mesa  
*Director de Crecimiento Internacional*

Ana Cristina Navarro Posada  
*Jefe Unidad de Comunicaciones*

# Índice

## Estrategia y perfil 9

Carta del Gerente General	11
Perfil de la organización	18
Gobierno y compromisos institucionales	23
Impactos, riesgos y oportunidades	28
Parámetros de la memoria	32

## Gestión por grupos de interés 35

Cientes	37
Universalización del servicio	38
Comprabilidad	43
Responsabilidad por el producto	50
Comunidad y medio ambiente	59
Impacto en las operaciones	60
Aportes al desarrollo sostenible	62
Vinculación a proyectos de desarrollo	67
Comunicación y relacionamiento	71
Fundación EPM	73
Avances en materia ambiental	75
Proveedores	110
Contratación social	113
Derechos laborales	115
Dueño	117
Transferencias	118
Transparencia	119
Colegas	121
Iniciativas gremiales	122
Trabajo interinstitucional	123
Estado	125
Gestión normativa	126
Relacionamiento con Municipios	127
Sinergias en el desarrollo de infraestructura	127
Proactividad en el control	128
Empleados	133
Empleo y equidad	134
Entorno laboral	137
Formación, desarrollo y comunicación interna	141

## Anexos 147

Alineamiento con indicadores GRI	149
Alineamiento de la gestión RSE con Pacto Global -PG- y con Objetivos de Desarrollo del Milenio -ODM-	169
Índice analítico de Gestión por grupos de interés	171

# Índice

## Gobierno Corporativo 173

Cumplimiento del código de Gobierno y del Convenio Marco de Relaciones Municipio de Medellín-EPM	178
Plan anual 2009	187
Calificadoras de riesgo	195
Operaciones con afiliadas y vinculados económicos	196
Plan de Gobierno Corporativo 2010	199



epm<sup>®</sup>

*estamos ahí.*

## Carta del Gerente General

# RSE como equilibrio y compromiso

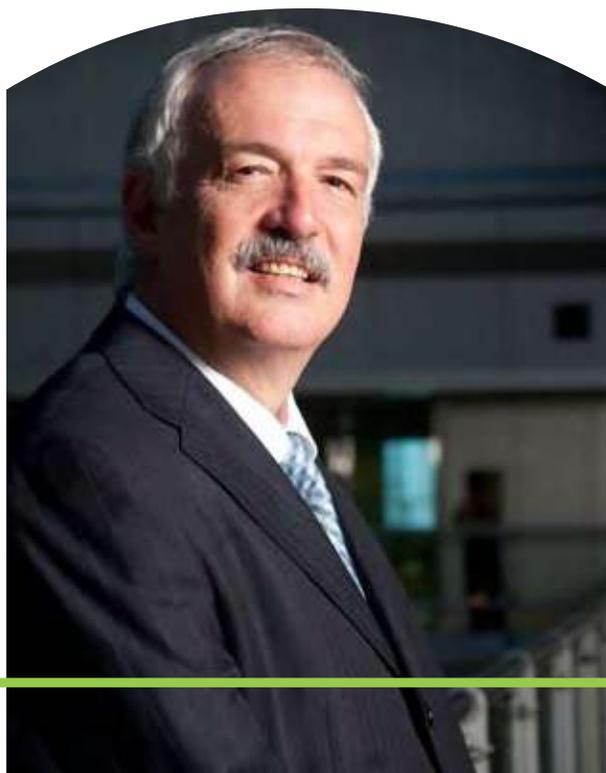
La frase “Sostenibilidad como propósito empresarial y crecimiento como estrategia”, casi se ha convertido en un estribillo de nuestra organización. Al citarla, confirmamos que en su sentido más profundo estas palabras orientan nuestras decisiones de negocio en los territorios donde hemos estado contribuyendo con el desarrollo durante 55 años. Es una dinámica que se refleja tanto en aquellos lugares a los que llegamos en la última década, cuando iniciamos nuestro crecimiento como grupo empresarial, como en los que estamos llegando ahora y en los que llegaremos como resultado de una acción empresarial íntegra e integral por la que avanza EPM.

### Resumen estratégico: Sostenibilidad sigue siendo el propósito

Si tal como reportamos en nuestra memoria de sostenibilidad del año anterior, en 2008 se ubi-

ca el hito que señala cómo Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es el eje que articula los objetivos estratégicos en EPM, 2009 representa la profundización conceptual en iniciativas y proyectos que desde la gestión del talento humano sustenten el fortalecimiento de las relaciones con los grupos de interés externos, para una actuación ambiental y socialmente responsable en las zonas de influencia de los negocios, de modo que, finalmente, incremente la generación de valor de EPM para sus diferentes grupos de interés.

Por esta vía avanzamos en la construcción de un tejido de acciones empresariales que ayudan a materializar, como es nuestra convicción, el crecimiento con sostenibilidad, pues entendemos y asumimos que RSE es la única opción para resolver la paradoja que existe en crecer y aportar a un sistema social y ambientalmente sostenible.



*La estrategia de crecimiento está esbozada en una MEGA par a el año 2015, de acuerdo con la cual el Grupo Empresarial EPM tendrá ingresos por ventas equivalentes a US\$ 5.000 millones, de los cuales el 60% se originará en Colombia y el 40% fuera de Colombia. Y para ello el Grupo Estratégico de Negocios de Aguas será el jugador latinoamericano más importante en el mundo del agua, el Grupo Estratégico de Negocios de Energía será un jugador importante en energía en el ámbito de Latinoamérica, sin descartar USA; y el Grupo Estratégico de Negocios de Telecomunicaciones será el inversionista individual más importante de la empresa integrada de telecomunicaciones más competitiva de Colombia, y emergentemente, sirviendo a la comunidad de la diáspora latinoamericana en Estados Unidos y España.*

## Una gestión de RSE que equilibre la estrategia, el gran desafío que nos plantea el entorno

Hemos expresado en la definición estratégica de nuestro modelo de relacionamiento con grupos de interés, que “la población continuamente creciente genera una demanda de agua y energía igualmente creciente que va reduciendo la disponibilidad de recursos naturales. Esto contribuye a que los precios de los bienes y servicios suban y entonces reduzcan la capacidad de pago de la población. Si bien la demanda de agua y energía es propulsada por el crecimiento de la población también es frenada por el alza de precios y las restricciones en el poder adquisitivo de los usuarios. De esta forma la sostenibilidad de las empresas de servicios públicos resulta afectada. Por otra parte, con el crecimiento de la población se intensifica la competencia que ante una deficiente responsabilidad de los actores deviene en asimetrías entre oferta y demanda de bienes y servicios. (...) Estos desequilibrios económicos implican desequilibrios sociales que también afectan la sostenibilidad”.

Las señales de los análisis de entorno nos ratifican en esta idea y nos reafirman en que la gestión con foco en RSE es el único equilibrio posible. En lo económico, si bien la crisis mundial no ha representado impactos representativos para EPM, pues logramos apalancarnos con colocación de bonos en el mercado financiero, los grupos de interés sí han tenido afectaciones y por tanto entendemos la necesidad del fortalecimiento de relaciones, así como la acentuación de la urgencia sobre todo en comunidades donde la presencia del Estado es débil.

En lo ambiental, la incertidumbre creciente sobre la disponibilidad en materiales e insumos, incluido el conocimiento, la acelerada explotación de recursos naturales en países en desarrollo y el creciente desarrollo normativo en el componente físico-biótico de la gestión ambiental, nos indican la necesidad no sólo de no descuidar sino de profundizar en la gestión sostenible y acelerar nuevos desarrollos en uso eficiente de energía y en proyectos de generación eólica.

Desde la perspectiva sociopolítica y de orden público, estamos profundizando en nuestra

gestión de Derechos Humanos con la creación de un sistema de monitoreo.

En lo competitivo, que a su vez se relaciona con lo legislativo, nuestro propósito es promover acuerdos y convenios con todos los agentes del mercado, para la homologación de prácticas sostenibles en todos nuestros modelos de relacionamiento. En este campo ya se registran progresos evidentes sobre la actuación en los proyectos eólicos en La Guajira.

Tendremos que actuar de igual modo con alcance en el mercado de América Latina, para ayudar a remover las dificultades que desde lo geopolítico se han presentado para la integración de mercados entre algunos países.

## Avanzar en diálogo y relacionamiento, prioridades de corto y mediano plazo

Las prioridades inmediatas y mediatas de EPM en materia de sostenibilidad se sitúan en la ejecución de planes de relacionamiento con cada grupo de interés, apuntando al avance en temas relevantes para cada grupo, en el marco de las políticas Ambiental y de Responsabilidad Social Empresarial, que establecen como focos el involucramiento de las variables socioambientales en la toma de todas las decisiones; y en la universalización del servicio y el apalancamiento del desarrollo.

Desde la dimensión interna hemos empezado a implementar mediciones de calidad de vida para los empleados; a estudiar la efectividad de las comunicaciones internas, entendidas éstas cómo el vehículo que integra las dimensiones personal y laboral de nuestra gente; y, además, a revisar y estandarizar políticas, procedimientos y procesos de contratación con miras a optimizar las posibilidades de este proceso como generador y distribuidor de riqueza.

Con los grupos de interés externos estamos adoptando las recomendaciones del Estudio de Transparencia para empresas de servicios públicos domiciliarios que auspiamos en 2007 junto con otras empresas del sector, y además tenemos en marcha planes institucionales de Reputación, de Relacionamiento con entes te-

ritoriales, de Gestión de relaciones ambientales, de Relaciones institucionales, de Gestión de proyectos de infraestructura y de Diagnóstico y relacionamiento con grupos de interés aplicando la metodología de Stakeholder Research Associates, UNEP y Accountability.

Por su parte, el objetivo estratégico de la actuación ambiental y socialmente responsable se apalanca con iniciativas de expansión de servicios a población no atendida, como dotar 42,000 viviendas rurales del Departamento de Antioquia con el servicio de energía eléctrica durante el periodo 2009–2011, “Todos con gas”, “Todos conectados”, “Contratación social”, tarifas óptimas y sostenibles, entre otros, sin dejar a un lado la profundización de la gestión ambiental mediante la sistematización de muchos de sus procesos.

A esto se agrega, como parte de nuestra actual agenda de trabajo, la innovación en ofertas y servicios para lograr alto agregado social desde la cadena de valor, la investigación en energías limpias y renovables, el apoyo al desarrollo de las regiones donde actuamos y la extensión de nuestras prácticas básicas de Responsabilidad Social Empresarial a la cadena de proveedores.

### Los logros con todos los grupos de interés marcan el desempeño 2009

En muchos de estos frentes tenemos logros que confirman la tendencia ascendente en el desempeño sostenible. Uno de los más significativos es la adopción, por parte de la Junta Directiva, de la política de Responsabilidad Social Empresarial que había sido presentada en 2007, y que recibió aprobación formal en septiembre de 2009, con recomendación de adopción para las demás empresas del Grupo.

En este año se midió por primera vez la agregación de valor en la perspectiva del objetivo estratégico de nuestra gestión financiera que plantea generar valor para todos los grupos de interés. Usamos para ello la metodología El cuarto estado financiero, de Luis Perera, de Price Waterhouse and Coopers, con quien se adelantó un proceso de consulta.

El valor operacional generado fue del orden de \$3,188,014 millones de pesos y un valor agregado de \$3,536,866 millones de pesos, con una distribución por grupos de interés de 14% para empleados, 12% para Estado, 10% para proveedores de bienes y servicios, 17% para dueño y 2 % para comunidad.

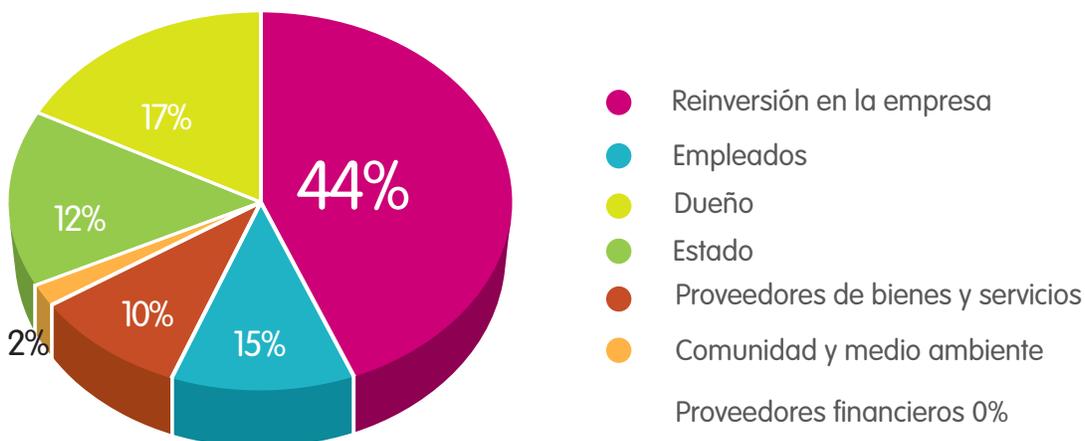
El valor económico para comunidad se visualiza completo como un impacto de segundo grado, sobre el cual inciden de manera indirecta las transferencias extraordinarias del dueño – que tienen destinación específica y fueron de \$185,500 millones en 2009 – y la porción de la actividad de contratación con origen local y regional, que para 2009 fue 54% de un total próximo a 1.9 billones de pesos.



Con estos números, el valor agregado total para comunidad, indirecto y directo, es de 36%. Quedaría por agregar que las transferencias ordinarias, este año cercanas a \$ 400,000 millones, también se destinan a desarrollo social como se ve en el capítulo de dueño, pero no se suman en este indicador porque no se transfieren con destinación específica y se invierten a completa discreción de la administración municipal.

Valor agregado Generado (VAG) (cifras en \$ millones)	3.536.866	100%
<i>Dueño</i>	587.019	17%
<i>Empleados</i>	511.275	14%
<i>Reinversión en la empresa</i>	1.564.946	44%
<i>Estado</i>	436.793	12%
<i>Proveedores de bienes y servicios</i>	368.373	10%
<i>Comunidad y medio ambiente directo</i>	68.459	2%
<i>Comunidad y medio ambiente total</i>	1.279.085	36%

### Valor agregado generado (VAG)



Como indicador complementario, señalamos que los recursos financieros destinados a iniciativas de RSE ascienden en 2009 a \$404,578 millones, con un crecimiento de 31% con respecto al año

anterior, en el que se destaca la destinación a proveedores, con un fuerte impulso a la contratación social.

## Recursos financieros destinados a iniciativas de RSE 2008 – 2009

Grupo de Interés	Beneficiarios		Inversión (\$ millones)		Variación
	2008	2009	2008	2009	
<i>Clientes</i>	431.236	1.034.969	87.481	127.250	45%
<i>Comunidad</i>	6.578.632	7.193.262	172.987	216.263	25%
<i>Proveedores</i>	375	1.494	12.279	26.089	112%
<i>Empleados</i>	63.066	72.408	35.014	34.975	0%
<b>Total Inversión</b>	<b>7.073.309</b>	<b>8.302.133</b>	<b>\$ 307.761</b>	<b>\$ 404.578</b>	<b>31%</b>

Por otro lado, en la gestión con los distintos grupos de interés sobresalen las transferencias al Municipio de Medellín, que crecieron 11.4% con respecto al año anterior y ascienden a \$587,019 millones. La actividad de contratación movió en adquisición de bienes y servicios casi 1,9 billones de pesos en 2009, 54% de los cuales circularon en la economía local y regional. En Antioquia se registraron \$25,984 millones contratados con organizaciones comunitarias dentro del programa de Contratación social.

Con clientes se destacan el ya mencionado programa de electrificación rural, denominado “Antioquia Iluminada”, que sobrepasó las 11 mil viviendas; y el Programa de Energía Prepago que alcanzó un cumplimiento de 138% de su meta y llegó a la cifra de 42,819 clientes. De igual modo, con este grupo de interés registramos los niveles tarifarios en su totalidad más bajos del país, excepto en alcantarillado, toda vez que la tarifa de EPM recoge el costo del programa de Saneamiento del río Medellín.

Con la comunidad mantuvimos de manera intensa nuestro acompañamiento a la educación y al desarrollo, con 6,478 jóvenes de escasos recursos

económicos realizando estudios superiores gracias al Fondo EPM para la Educación Superior. De este grupo de estudiantes, 197 son de los municipios de Antioquia fuera de Medellín financiados en sus estudios a través del programa de becas EPM para la educación superior que se adelanta para los municipios distintos a Medellín, a través de la Fundación EPM, entidad que a su vez recibió de EPM \$3,920 millones para sus programas de promoción de la ciencia, la tecnología y el desarrollo desde la óptica de los servicios públicos domiciliarios. A todo esto hay que agregar el apoyo a 11 proyectos de investigación a través del Centro de Investigación e Innovación en Energía, CIEN, por \$9,000 millones y 19 proyectos productivos en comunidades en asocio con otras instituciones. La Biblioteca EPM, fundada en 2005 y especializada en tecnología, empresa y medio ambiente, recibió este año \$3.107 millones para funcionar y atender 2.492 visitantes promedio día de este grupo de interés.

En medio ambiente, 2009 presenta buenos resultados para EPM en el uso racional de los recursos empleados por la empresa, lo que es precisamente uno de los centros de su política ambiental.

En efecto, presentamos una oferta de energía eléctrica soportada en un 92% en fuentes renovables, al tiempo que se mantuvo un bajo consumo de energía (aproximadamente 8400 miles GJ para las instalaciones incluidas), y ahorramos 50 Gwh/año en las instalaciones internas de energía gracias a la implementación de acciones enfocadas al ahorro y al uso eficiente. En aguas se ahorraron 4,1 millones de m<sup>3</sup> a partir de buenas prácticas de operación, principalmente en nuestras plantas de tratamiento de agua potable.

Así mismo, se evitó la emisión a la atmósfera de más de 115 mil toneladas de GEI (Gases Efecto Invernadero), a través de dos proyectos registrados dentro del Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL) (70 mil toneladas) y de otras acciones adelantadas de manera deliberada y voluntaria, como una manera concreta de contribuir desde el escenario local con una problemática de carácter mundial. (45 mil toneladas)

De otro lado, además de emprender acciones encaminadas a fomentar y a proteger la biodiversidad en más de 25 mil hectáreas de terreno protegidas en los predios de propiedad de la empresa, EPM gestionó adecuadamente la disposición de más de 9 mil toneladas de residuos sólidos y, en el marco de los tratados de Basilea y Estocolmo, exportó 106 toneladas de residuos contaminados con PCB's para su adecuado tratamiento en el exterior.



Durante 2009 avanzamos en la aplicación de los protocolos GRI para el seguimiento y mejoramiento de los aspectos relevantes y materiales en relación con su desempeño ambiental, incrementando el número de instalaciones y unificando los instrumentos de captura y registro. Sin embargo, debemos continuar trabajando para incorporar algunas instalaciones faltantes en la dinámica del seguimiento y control del desempeño ambiental y en la dotación de elementos y recursos necesarios para este fin.

## Retos y desafíos

Estos logros no son para EPM puntos de llegada sino hitos de avance. La universalización del servicio nos plantea retos para 2010 como electrificar otras 17,000 viviendas rurales, potenciar la prestación no convencional del servicio, sobre todo en las brigadas de mitigación del riesgo en aguas con 2,000 viviendas proyectadas para intervención en mejora de redes, y avanzar en las realizaciones del programa “Todos conectados”, que extenderá la modalidad de Energía Prepago como estrategia contra la desconexión, a todo nuestro mercado.

Con proveedores, en 2010 afinaremos y estandarizaremos todos los mecanismos internos, jurídicos y técnicos para potenciar el programa de Contratación social, cuya meta asciende a compras de bienes y servicios por más de \$23,000 millones, cifra alta aunque ligeramente inferior a la de 2009, pues la aplicación de la ley de garantías ocasionará algunos retardos.

Las relaciones con la comunidad y el medio ambiente nos plantean retos como la gestión social en los proyectos Porce III y Porce IV, pues están recibiendo una migración adicional atraída por la propia construcción del proyecto.

En aportes al Desarrollo Sostenible, en 2010, en convenio con la Vicepresidencia de la República, el IPSE, la Gobernación de La Guajira y el Municipio de Uribe se electrificará una amplia zona de esa región, incluyendo el Cabo de la Vela, el sector de Media Luna y las rancherías Kasiwolin y Arutkajui, entre otras; al tiempo que se buscarán las mejores alternativas para propiciar el acceso al servicio de acueducto en aquellas zonas del

departamento de Antioquia donde las condiciones técnicas no permiten la interconexión con los sistemas locales. La entrega y puesta en operación de 12 plantas de potabilización de agua a centros educativos y comunidades rurales del Departamento responde a este propósito.

Además, durante 2010 se buscará validar ante la Junta Directiva de EPM la nueva formulación para la actuación de la Fundación EPM, lo que permitirá expandir la cobertura de los programas a todas las áreas donde EPM hace presencia, en especial la Red Digital de Bibliotecas y el programa Agua para la educación, educación para el agua.

Por su parte, 2010 será el año en que concluyamos una primera iteración del Modelo de Relacionamiento con grupos de interés y comencemos a retroalimentar la gestión con base en el diálogo directo con los actores sociales en temas de sostenibilidad.

Y para el largo plazo, la apuesta sigue siendo la sostenibilidad entendida como el equilibrio de todo el sistema económico, ambiental y social, que sólo RSE es capaz de garantizar.

Este seguirá siendo nuestro compromiso con la ciudad a la que pertenecemos, y también con todos los territorios en los que estamos y estaremos.



**Federico Restrepo Posada**  
Gerente General

## Perfil de la organización

# Servicios públicos básicos para 5.6 millones de personas

EPM, matriz del Grupo EPM y que se dedica a la prestación de servicios públicos domiciliarios y conexos, tiene su sede en Medellín y hace presencia en diferentes regiones de Colombia. Ejerce control en diez compañías y tiene participación accionaria en otras diez en los sectores de energía y aguas, así como en telecomunicaciones con su empresa filial EPM Telecomunicaciones S.A. E.S.P., que opera en el mercado bajo la marca UNE.

En el servicio de energía desarrolla las actividades de generador, transmisor, distribuidor y comercializador, mientras que en aguas posee la infraestructura para la potabilización del agua y las redes de distribución del servicio en las áreas en las que actúa como prestador del servicio en forma directa. Para el servicio de gas por red posee sus propias redes de distribución.

### Naturaleza de la propiedad y forma jurídica

EPM es una entidad pública, propiedad del Municipio de Medellín y creada el 6 de agosto de 1955. Hoy está constituida como una empresa industrial y comercial del Estado, y como tal se rige por las reglas del derecho privado, salvo excepciones consagradas en la Constitución Política Colombiana. Tiene autonomía administrativa, financiera y patrimonio propio.

El objeto de la empresa es la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, energía, distribución de gas combustible, telefonía pública básica conmutada, telefonía móvil en el sector rural y demás servicios de



telecomunicaciones. También está facultada para prestar servicios de recolección, aprovechamiento y disposición final de basuras.

La alta dirección de la empresa está constituida por la Junta Directiva y el Gerente General, ambos elegidos por el Alcalde de Medellín.

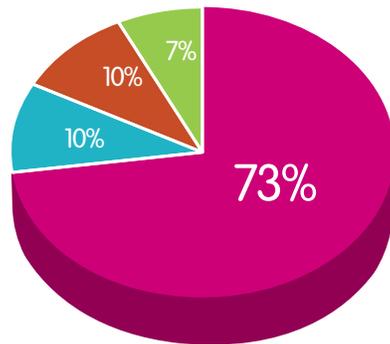
La Junta Directiva está constituida por nueve miembros: el Alcalde de Medellín, quien la preside; cinco personas designadas por el Alcalde y tres más, también escogidas por él entre los vocales de control registrados por los Comités de Desarrollo y Control Social de servicios públicos, quienes asumen la vocería de los clientes.

El Gerente General se encarga de elegir a los directivos de la empresa, acogiendo los criterios de selección, perfiles y requisitos de los cargos. Para la provisión de los demás cargos se desarrollan procesos de selección por competencias, establecidos en el modelo de gestión del recurso humano.

## Mercados servidos

Como matriz, EPM atiende con sus servicios de acueducto y alcantarillado a los 10 municipios del Valle de Aburrá, incluyendo Medellín, con una población aproximada de 3'600,000 habitantes. A diciembre de 2009 registró un total de 921.355 instalaciones de acueducto y 889.021 en alcantarillado, de las cuales 850.168 y 818.846 fueron instalaciones residenciales respectivamente. De estos totales, 124.158 y 40.272 instalaciones corresponden al área rural.

## Composición del mercado



- Estratos 1, 2 y 3
- Estrato 4
- Estratos 5 y 6
- No residencial

La cobertura en estos servicios es hoy del 100% en las áreas urbanas contempladas en los Planes de Ordenamiento Territorial.

En energía, incluyendo el mercado de Santander y Norte de Santander, EPM aglutina cerca del 25% de la demanda nacional de este servicio. Atiende directamente a 123 municipios del Departamento de Antioquia y uno del Chocó, con una población cercana a 5.700,000 habitantes. Tiene un total de 1,836,329 suscriptores, de los cuales 1,678,384 son residenciales, 157,416 no residenciales y 529 pertenecen al mercado no regulado del servicio. En la zona rural atiende actualmente 331,948 instalaciones. La cobertura con el servicio de energía es del 94.21% en todo el Departamento.

Presta el servicio de gas por red en el Valle de Aburrá, en donde a 2009 se cuenta con 456.660 clientes, lo que representa un crecimiento del 13% con respecto al 2008. De este total, 450.049 son clientes residenciales, 6.577 no residenciales y 34 pertenecen al mercado no regulado.

La cobertura actual con la infraestructura del servicio es del 88% del mercado de energía eléctrica. Es decir, un total de 808.865 viviendas tienen red construida en frente de su propiedad, lo que permite su conexión inmediata.

Para aquellas poblaciones que están retiradas de los gasoductos tradicionales, EPM viene implementando la tecnología del Gas Natural Comprimido que reemplaza el gasoducto por un transporte en camiones. En 2009 se inició la prestación del servicio en los municipios de La Ceja, El Retiro y La Unión, con 996 clientes. En el 2010 entrarán los municipios de El Peñol, Guatapé, San Pedro, Santa Rosa, Don Matías y Yarumal.

En Gas Natural Vehicular se atienden 56 estaciones de servicio en las que se surten un total de 30,867 convertidos.

## Extensión de redes por servicio – año 2009

	Energía	Gas	Acueducto	Alcantarillado
Redes de distribución primaria (kms.)	28.215	2,5	297	353
Redes de distribución secundaria (kms.)	29.446	310	3.293	3.963

## Cambios significativos durante el período

Durante 2009 EPM adquirió de la Nación, mediante subasta pública la mayoría accionaria en las electrificadoras CENS y ESSA, de los departamentos de Norte de Santander y Santander, respectivamente. De esta manera, completó una comunidad de 12 millones de habitantes atendidos en toda su área de influencia.

En este período se realizaron algunos cambios significativos en la estructura de la organización. Se creó la Subdirección Desarrollo Sostenible, cuya función principal es dirigir y promover la aplicación de la política de Responsabilidad Empresarial definida para el Grupo EPM.

Así mismo, se ajustó la denominación y la función de la actual Subdirección Relaciones Institucionales, cuya función principal es dirigir las relaciones del Grupo EPM con las instituciones de Colombia y de otros países.

En la Dirección Servicios Institucionales se creó la Unidad Gestión de Proyectos Empresariales para desarrollar el programa de servicios de financiación y para nuevos programas, al tiempo que en la Dirección Aguas se creó el área Mercadeo y Ventas Aguas para coordinar y controlar las actividades de mercadeo y venta de productos y servicios

## Dimensiones de la organización

En promedio, durante 2009 EPM empleó de manera directa a 5,654 personas/mes.

En lo que respecta a servicios prestados, se potabilizaron 298.060.592 m<sup>3</sup> de agua en las plantas del sistema de acueducto de EPM y se generaron un total de 12,562 Gw/hora de energía en el sistema de EPM. Con respecto al servicio de gas por red, en el mercado regulado el consumo promedio fue de 30 m<sup>3</sup>/mes y en el no regulado de 255,999 m<sup>3</sup>/mes.

## Resultados financieros (\$ millones)

	2007	2008	2009	US\$ millones* 2009
Ingresos operacionales	3.149.696	3.810.210	4.314.678	2.012,53
Excedente operacional	1.076.862	1.355.944	1.593.862	743,44
EBITDA	1.406.726	1.684.690	1.943.779	906,65
Excedente del ejercicio	1.111.091	1.331.729	1.532.705	714,91
Activos	15.509.574	18.438.970	23.591.065	11.540,32
Patrimonio	12.327.873	14.871.136	17.788.406	8.701,76
Pasivos totales	3.181.701	3.567.834	5.802.660	2.838,56
Impuestos al Estado	393.703	391.692	529.504	246,98
Pago a proveedores de fondos (intereses de deudas)	38.596	49.261	175.831 **	54.089,23

\*A tasa promedio del mercado de 2.143,91

\*\* El incremento se debe a la emisión de bonos nacionales e internacionales

### Observaciones

- Los valores de deuda están expresados en millones de pesos y de dólares
- El pago de los intereses en otras monedas están expresados en USD
- La TRM referenciada es la tasa promedio de cada año

## Emisión de bonos

Durante 2009 EPM emitió bonos de deuda pública interna por un valor de \$632,960 millones. De esta manera, sumando las emisiones hechas en 2008, alcanzó \$1 billón de pesos, la cifra que había sido autorizada por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público y la Superintendencia Financiera de Colombia. La subasta de los títulos se realizó a través de la Bolsa de Valores de Colombia y tuvo altas demandas por parte de los inversionistas colombianos, hecho que se sustenta en la calificación AAA dada por la calificadora de riesgos Duff & Phelps de Colombia. Esta calificación es la más alta que se otorga a este tipo de obligaciones, donde los factores

de riesgo para los inversionistas se consideran como prácticamente inexistentes.

Adicionalmente colocó su primera emisión de bonos en el mercado internacional de capitales, por un monto de US\$500 millones. La emisión recibió una calificación de grado de inversión de Baa3 por Moody's y BB+ por Fitch Ratings. La demanda de los inversionistas excedió los US\$ 6,000 millones con un libro de órdenes que incluyó a más de 250 compradores especializados.

Los recursos obtenidos se destinaron a apalancar el plan de inversiones de la organización.

## Incentivos tributarios (cifras en pesos)

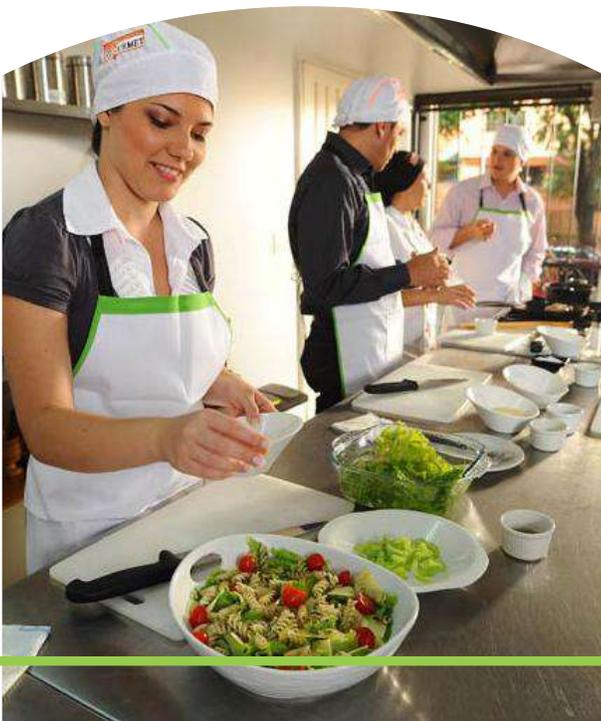
EPM cumple con todas sus obligaciones impositivas, a la vez que aprovecha los incentivos tributarios que se derivan de las distintas normas, buscando beneficios importantes en los impuestos sobre la renta y el impuesto al patrimonio. En 2009 la empresa presentó las siguientes exenciones, deducciones y descuentos:

Concepto	2009	2008
<b>Exenciones:</b>		
<i>Rendimientos financieros de patrimonio autónomo para pago de pensiones</i>	11.325.877.733	8.670.079.498
<i>Patrimonio autónomo para pago de pensiones - Impuesto al patrimonio</i>	1.883.729.000	1.883.729.000
<b>Deducciones:</b>		
<i>Adquisición de activos fijos reales productivos</i>	150.109.342.466	108.796.540.601
<i>Pagos laborales y prestaciones sociales a personal discapacitado</i>	712.800.000	691.079.513
<i>Inversión en proyectos calificados como de Ciencia y Tecnología</i>	26.448.923	67.976.887
<b>Descuentos:</b>		
<i>Capitalización en Empresas de Acueductos Regionales</i>	136.016.400.000	84.215.600.000
<i>IVA descontable en renta</i>	11.929.499.376	3.895.800.918
<b>Total incentivos tributarios</b>	<b>312.004.097.498</b>	<b>208.220.806.417</b>

## Premios y distinciones

Durante 2009, EPM recibió las siguientes distinciones:

- Premio ANDESCO a la Responsabilidad Social Empresarial. Se declaró a la empresa como fuera de concurso por haber ganado el premio en el año 2007. Fue galardonada en el área de “Mejor entorno de trabajo” por el desarrollo de su proyecto “Teguío”, orientado a facilitar el acceso de los trabajadores de la empresa a los beneficios a los que tienen derecho.
- Tercer lugar en la Encuesta Regional de la Comisión de Integración Energética Regional -CIER- de Satisfacción del Cliente Residencial 2009. El servicio de energía eléctrica de EPM fue catalogado por los clientes residenciales de América Latina como el tercero mejor en calidad, entre 52 empresas distribuidoras de energía eléctrica de 13 países de Suramérica y Centroamérica.
- Octavo lugar en el ranking de Reputación del Estudio Merco (Monitor Empresarial de Reputación Corporativa) 2009.
- Segunda empresa en RSE según el ranking del estudio Merco Colombia.
- Catalogada entre las 10 primeras empresas de mayor confianza en Colombia según estudio de la revista *Semana*.
- Ubicada por la revista *Dinero* y la firma Invamer Gallup entre las 5 empresas más admiradas, más innovadoras, mejor manejadas, más sostenibles, con más capacidad para atraer, mantener y desarrollar talento, y con más altos estándares de calidad en productos y servicios.
- Fue seleccionada por el Banco Interamericano de Desarrollo -BID- como su aliado estratégico para promover, de manera conjunta, programas y proyectos que fomenten la mutua cooperación y propicien el acceso a los servicios públicos domiciliarios de energía, agua y saneamiento en los países miembros de esta institución bancaria.



Clases de cocina, del programa de beneficios para los funcionarios EPM.

## Gobierno y compromisos institucionales

# Afianzando herramientas de Gobernanza

Para los fines de dirección, administración y representación, EPM cuenta con una Junta Directiva de 9 miembros presidida por el Alcalde de Medellín, y con la Gerencia General también designada por él.

La Junta Directiva está conformada, además, por cinco personas independientes designadas libremente por el Alcalde, y tres personas escogidas por él mismo entre los vocales de control registrados por los Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios, una institución de vocería establecida por la ley 142.

Para ser considerada como independiente una persona no puede ejercer ni haber ejercido, durante el último año previo a su designación, como empleado o directivo de EPM o de alguna de sus filiales o subsidiarias, como secretario de despacho o empleado del Municipio de Medellín ni de ninguna de las entidades controladas, adscritas o vinculadas a éste; tampoco puede ser empleado o directivo de una fundación, asociación o sociedad que reciba aportes o patrocinios de EPM, ni ser administrador de una entidad en cuya junta directiva participe EPM. Finalmente, no puede depender de los ingresos percibidos como integrante de la Junta Directiva de EPM.

La composición de la Junta Directiva no sufrió modificaciones durante el año 2009, lo que permitió que el direccionamiento estratégico de mediano y largo plazo, así como las políticas y directrices fijadas, tuvieran continuidad en la entidad, dando cumplimiento a lo establecido en el Convenio de Relaciones EPM - Municipio de Medellín.

Las hojas de vida de todos los miembros pueden ser consultadas en [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co) en la ruta Inversionistas/Gobierno Corporativo/Administración.



En su actuación, y bajo el marco de sus responsabilidades, los miembros de la Junta Directiva cumplieron con los siguientes compromisos establecidos en el Código de Gobierno Corporativo:

- Asistir a las reuniones de la Junta Directiva convocadas.
- Actuar siempre en interés de la empresa, actuar de buena fe, con juicio independiente y garantizando derechos y trato equitativo a los grupos de interés.
- Revelar posibles conflictos de interés en que estén incursos.
- Dedicar el tiempo suficiente al ejercicio de sus funciones como miembros de la Junta Directiva; manejar con responsabilidad la información de la empresa.

### Gestión y remuneraciones

Los miembros de la Junta Directiva autocalificaron su trabajo en un promedio de 3.7 sobre un máximo de 4, lo que constituyó una mejora en el resultado frente a la calificación de 3.4 del año anterior. Esta calificación tuvo en cuenta los siguientes aspectos: la relación de la Junta con la administración de la empresa, la gestión de la Junta como máximo órgano de decisión y el desempeño individual como miembro del cuerpo colegiado.

Con excepción del Alcalde o su delegado, los miembros de la Junta Directiva recibieron la suma de \$1.000.000 mensuales por asistencia a cada sesión (establecidos en el Decreto 0587 de 2008) hasta el 12 de agosto de 2009, fecha de expedición del Decreto 1165 de 2009, mediante el cual se estableció como honorarios la suma de tres (3) salarios mínimos legales mensuales vigentes (SMLMV) por la asistencia a cada sesión de la Junta Directiva o a cada reunión del Comité de este órgano al que pertenezcan.

En 2009 se presentó una situación de probable conflicto de interés en la que un miembro de la Junta Directiva manifestó que, dada su condición de miembro del Comité Directivo de la Federación Nacional de Cafeteros, se abstendría de votar la solicitud presentada para la posible adquisición por parte de EPM de acciones de Centrales Eléctricas de Norte de Santander S.A. E.S.P. -CENS-, ofrecidas por la Federación Nacional de Cafeteros de Colombia - Comité Departamental de Cafeteros de Norte de Santander.

## Relaciones con inversionistas

Como emisor de títulos de deuda en el mercado público de valores, EPM debe mantener informados a los inversionistas y al sector financiero acerca de su contexto empresarial. De esta manera, en los meses de abril y julio se realizó en la ciudad de Bogotá un encuentro con un grupo amplio de inversionistas institucionales y entidades financieras, con el fin de informarlos sobre la estrategia general, planes de inversión, gestión de la empresa y su responsabilidad social empresarial.

Asimismo, con motivo de la emisión de bonos en el mercado internacional, se realizaron reuniones con cincuenta inversionistas en Nueva York, Los Ángeles, San Francisco, Londres y Boston, y en Bogotá con un grupo de Inversionistas locales.

La empresa designó a un profesional adscrito a la Dirección Finanzas Institucionales, con dedicación exclusiva a la atención de inversionistas nacionales y extranjeros. Además, dio a conocer la información relevante a los inversionistas por medio de boletines de prensa, folletos, el sitio web corporativo de EPM y algunos mecanismos internos de comunicación.

En 2009 no se solicitaron auditorías especializadas por parte de los inversionistas.

## Declaraciones de visión, misión y valores

La estrategia de EPM está definida en términos de una fórmula para ganar que se asimila a la misión, y una MEGA que se asimila a la visión, las cuales orientan el crecimiento en ingresos en los mercados nacionales e internacionales.

Para alcanzar estos objetivos, la empresa ha definido la Responsabilidad Social Empresarial como el articulador de la estrategia, determinado unos valores como principios inspiradores de la actuación empresarial y formulado unas políticas ambiental y de Responsabilidad Social Empresarial, cuyo cumplimiento hace parte del monitoreo de la Junta Directiva.

## Fórmula para ganar

*EPM es una Corporación, basada en Medellín y enfocada en el Norte de Latinoamérica. Partiendo de una posición predominante como proveedor de servicios públicos en Medellín, la organización crea un valor superior:*

- *Explotando su posición única como proveedor eficiente de todos los servicios públicos domiciliarios en Medellín.*
- *Utilizando su reputación como operador de servicios públicos para consolidar su posición en el resto de Colombia.*
- *Internacionalizando selectivamente, a través de sus tres GEN sus actividades en el norte de Latinoamérica.*
- *Profundizando y mejorando sus competencias en prospección, contratación y desarrollo de proyectos intensivos en capital.*
- *Desarrollando un contexto de gobierno, que balancee la naturaleza pública del dueño con la sana disciplina de los mercados de capitales.*

*Asimismo permitiendo contextos innovadores de gobierno para aquellos negocios que irrumpen en arenas más competitivas.*

## Valores

1. **Transparencia:** *construir un ambiente de seguridad y confianza entre la empresa y sus grupos de interés para que las responsabilidades, procedimientos y reglas que se establecen, se cumplan y se informen con claridad.*
2. **Compromiso:** *identificarse con los fines y propósitos de la empresa, poner empeño en lo que se hace e ir más allá de las obligaciones.*
3. **Responsabilidad:** *anticiparse y responder por las consecuencias que los actos y decisiones puedan tener sobre los demás, así como sobre el medio ambiente y el entorno.*
4. **Confiabilidad:** *ser competentes y trabajar con parámetros de calidad y eficiencia para generar confianza. Cumplir con las ofertas de acción que se hacen y responder a los requerimientos y necesidades de los demás.*
5. **Innovación:** *creatividad, compartir y promover nuevas formas de pensar y hacer, para anticipar y lograr los cambios deseados.*
6. **Calidez:** *respetar las diferencias y entender las circunstancias de los otros para ayudarles a buscar soluciones, sin arrogancia y siempre con respeto y amabilidad.*



## Mecanismos de participación de los trabajadores

Las relaciones entre la empresa y los miembros de las Juntas Directivas de los sindicatos (SINPRO y SINTRAEMSDDES), son cordiales. Periódicamente se realizan reuniones con el fin de estudiar y analizar temas relacionados con los derechos consagrados convencionalmente, para su interpretación y reconocimiento, de tal manera que se tenga a nivel de organización sindical, de los trabajadores y de la misma empresa, claridad sobre las relaciones laborales trabajadores - organización.

A través de la Convención Colectiva de Trabajo se han creado comités paritarios con la finalidad de verificar y evaluar la ejecución de los programas de salud ocupacional; adjudicación por parte del Fondo de Vivienda de préstamos de vivienda; de Educación y de evaluación de oficios y cargos que se reúne cuando las circunstancias lo ameritan.

Internamente se tiene constituido el comité paritario establecido en la Ley 1010 de 2006, para

tratar aquellas conductas o comportamientos de los servidores de la empresa que pueden constituir acoso laboral. Allí se analiza el comportamiento laboral de los trabajadores y jefes y se proponen fórmulas de conciliación que permitan prevención, corrección y diseño de planes y programas de desarrollo y capacitación para sensibilizar al personal en torno al tema.

Igualmente existe un comité de reubicación para los trabajadores que por diversas situaciones de salud, previamente determinadas por los médicos de salud ocupacional o las EPS donde se encuentran afiliados, presentan dificultades o limitaciones para continuar desempeñándose en el mismo cargo o empleo y requieran ser trasladados en forma transitoria o definitiva.

## Evaluación de cumplimiento del Plan de Gobierno Corporativo

Una firma especializada realizó en 2009 un análisis integral de Gobierno Corporativo y una revisión de las actividades contenidas en el plan formulado en 2008, generando varias recomendaciones que han sido y serán tenidas en cuenta por la organización para mejorar y fortalecer su Gobierno Corporativo.

## Política de Responsabilidad Social

*La Responsabilidad Social Empresarial debe ser el marco de actuación dentro del cual se desarrollan los objetivos estratégicos del Grupo EPM, para contribuir al desarrollo humano sostenible a través de la generación de valor social, económico y ambiental, acogiendo temáticas sobre sostenibilidad contempladas en iniciativas locales, nacionales y mundiales.*

*La actuación empresarial socialmente responsable tiene un fundamento ético, a partir del reconocimiento de los impactos que sus decisiones tienen sobre los grupos de interés, y se gestionará desde el quehacer diario de la empresa y de las personas que la conforman.*

El resultado de la evaluación alcanzó un porcentaje de cumplimiento de 77,77%. En este informe se presenta un reporte detallado de la gestión en este frente.

## Participación en espacios nacionales e internacionales

EPM adhirió al Pacto Global desde el año 2006, y de la mano de los instrumentos de gestión desarrollados para el efecto por la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios y Actividades Complementarias e Inherentes -ANDESCO- procura alinear su gestión sostenible con los Objetivos de Desarrollo del Milenio.

Adicionalmente, EPM participa activamente en espacios en los que a nivel nacional e internacional se discuten temas de interés para la organización y sus grupos de interés, entre ellos:

- El grupo de trabajo de la Comisión de Integración Energética Regional, -CIER- para promover y fortalecer la gestión socialmente responsable, Proyecto RSE CIER.
- Corporación “Red Local del Pacto Global en Colombia”, cuyo objeto es fomentar el crecimiento sustentable y la responsabilidad cívica de las empresas.

## Política Ambiental

*El Grupo Empresarial EPM, como prestador de servicios públicos relacionados con energía, agua potable, saneamiento básico y telecomunicaciones, es consciente de su interdependencia con el ambiente; por lo tanto, debe realizar una gestión integral de manera proactiva, con criterios de competitividad empresarial y sostenibilidad ambiental, económica y social.*

- Asociación Colombiana de Distribuidores de Energía Eléctrica, ASOCODIS.
- Asociación Colombiana de Generadores de Energía, ACOGEN.
- Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios y Actividades Complementarias e Inherentes, ANDESCO.
- Asociación Colombiana de Gas Natural, NATURGAS.

En el capítulo Colegas, se puede consultar mayor información sobre la participación en estos espacios.

### Participación de los grupos de interés

En el año 2004, basados en la teoría de generación de valor para los stakeholders, EPM definió como grupos de interés al Dueño, los Empleados, los Proveedores, los Clientes, la Comunidad vecina y el Medio ambiente, los Competidores o colegas y el Estado.

Para cada uno de ellos se hizo una declaración unilateral que orientaría la relación desde el punto de vista de RSE, y aparece en este informe como identificación al comienzo del reporte de gestión con cada grupo de interés.

En 2009, con la implementación del Modelo de diagnóstico y relacionamiento con grupos de interés, aplicando la metodología UNEP, Accountability, y Stakeholders Research Associates, basada en los principios básicos de relevancia,



exhaustividad y respuesta, EPM definió dos grupos adicionales, Socios e Inversionistas, y segmentó y precisó los siete existentes.

El concepto base para esta definición es el de Mitchell, Agle and Wood, que combina los criterios de legitimidad, urgencia y poder y que respalda la definición institucional de EPM para grupos de interés.

Dentro del mismo trabajo, se estableció como mecanismo de diálogo el contacto directo con voceros a través de grupos focalizados, al menos una vez al año, para hacer examen y seguimiento de avance en los planes de relacionamiento. Con cuatro de esos grupos de interés se hizo examen de materialidad de este reporte. Adicionalmente están en diseño otros que se implementarán desde finales de 2010.

### Grupos de interés

*Para EPM los grupos de interés son aquellas personas o grupos de personas, con derecho legítimo de representación, que pueden ser afectados o afectar la marcha de la empresa, o que a su vez son o pueden ser afectados por ésta.*

## Impactos, riesgos y oportunidades

# Avanzando en la relevancia de las relaciones

Como parte de la implementación del Modelo de Relacionamiento con Grupos de Interés, EPM adelantó un diagnóstico con cada uno de ellos. Además, realizó consultas con voceros de Clientes, Comunidad y Medio ambiente, Empleados y Proveedores. Estas acciones sirvieron como insumo para la elaboración de mapas con las principales señales que desde la sostenibilidad podrían impactar la relación y el enfoque de gestión para controlar esos riesgos.

### Impactos sobre los grupos de interés

Grupo de interés	Posibles impactos sobre sostenibilidad	Gestión EPM
Dueño	<i>Insuficiencia de excedentes financieros en el largo plazo.</i>	<i>Crecimiento con sostenibilidad social, ambiental y económica.</i>
Servidores y conexos	<i>Desalineación de proyecto de vida con proyecto institucional.</i>	<i>Profundización en los mecanismos de convergencias y factores comunes a través del Modelo de Gestión del Talento Humano para afianzar el compromiso mutuo servidor-institución. Entre estos mecanismos están la formación y el desarrollo, la calidad de vida de los empleados y la gestión constante del clima laboral.</i>
Proveedores y contratistas	<i>Posibles guerras de precios, falta de incentivos al desarrollo operacional de las industrias de la cadena de suministros.</i>	<i>Incentivar la competitividad y el desarrollo de los proveedores, potenciar el proceso de adquisición de bienes y servicios como generador de riqueza con impacto en la comunidad y monitoreo de cumplimientos de RSE en la cadena de suministros. Profundizar en diálogo y concertación.</i>
Clientes	<i>Destinación de porciones crecientes de ingreso al pago de servicios públicos domiciliarios. Participación de usuarios en el sistema de prestación de los servicios.</i>	<i>Control de factores de costo propios que impactan en la tarifa, con miras al logro de los óptimos posibles. Fortalecimiento del diálogo y participación de los usuarios, a partir de los temas relevantes y a través del fortalecimiento de los mecanismos diseñados por la ley en esta materia.</i>
Comunidad y medio Ambiente	<i>Uso de Recursos Naturales. Modificación de condiciones de vida.</i>	<i>Excelencia operativa en los Planes de Manejo de Impacto Ambiental y apoyo al desarrollo institucional.</i>

## Impactos sobre los grupos de interés

Grupo de interés	Impactos significativos sobre sostenibilidad	Desafíos y oportunidades derivadas
Colegas o competidores	Agotamiento acelerado de la base social y de los recursos naturales.	Fomentar criterios de sostenibilidad ambiental, social y económica a escala sectorial, así como acuerdos de competencia dentro de marcos de responsabilidad de cumplimiento, de la manera en que se viene avanzando para los proyectos de generación eólica.
Estado	Desalineación entre el proyecto institucional y los programas de desarrollo de las zonas donde hay presencia.	Contribución al desarrollo económico e institucional en alianzas con el Estado en todos sus niveles, sin sustitución de roles.

Con cada uno de estos grupos de interés se han formulado planes estratégicos de relacionamiento con un horizonte de cuatro años que buscan asegurar la respuesta interna de la organización para el avance de la relación. Estos planes, que en 2010 tendrán inserción dentro de los procesos de planeación, se basan en los siguientes objetivos y temas relevantes, definidos bajo el Modelo de Relacionamiento con Grupos de Interés.

## Temas relevantes y objetivos de relacionamiento con los grupos de interés

Grupo de interés	Objetivo de Relacionamiento	Subgrupos	Temas relevantes	Áreas organizacionales responsables
Dueño y conexos	Fortalecer en el modelo de Gobierno Corporativo el compromiso de la Administración Municipal con la excelencia de la Administración de EPM y de su autonomía en forma estable y continua, articulado con la aplicación efectiva del Modelo de Responsabilidad Social Empresarial de EPM.	Alcalde Concejo Junta Directiva	Gobernabilidad limitada por situaciones relacionadas con el ambiente político	Subdirección Relaciones Institucionales

## Temas relevantes y objetivos de relacionamiento con los grupos de interés

Grupo de interés	Objetivo de Relacionamiento	Subgrupos	Temas relevantes	Áreas organizacionales responsables
Socios	Por definir en 2010.	Socios en filiales Inversionistas estatales Proveedores de bienes de capital, como socios estratégicos	Estrategia de crecimiento y su despliegue	Empresas Vinculadas Energía Empresas Vinculadas Aguas Comité de Gobierno Corporativo
Inversionistas	Por definir en 2010.	Inversionistas nacionales Inversionistas extranjeros	Estrategia de crecimiento y su despliegue	Unidad gestión de capitales
Servidores y conexos	Desarrollar el compromiso de los servidores en términos éticos, de cara a la responsabilidad social empresarial.	Directivos Trabajadores no profesionales sin mando Profesionales sin mando Familias y beneficiarios Jubilados y pensionados Profesionales en formación, estudiantes en práctica y aspirantes a empleo.	Gestión del Talento Humano	Dirección de Gestión Humana Unidades de Gestión Organizacional y Talento Humano de las Direcciones
Proveedores	Establecer esquemas de relacionamiento que promuevan el fortalecimiento y desarrollo de los proveedores, y que garanticen condiciones laborales para los colaboradores indirectos, de acuerdo con los estándares de RSE.	Proveedores de mano de obra Pequeños proveedores de bienes y servicios Proveedores de conocimiento Proveedores estratégicos (críticos para la operación) Grandes proveedores de bienes y servicios	Gestión de proveedores Contratación social	Todas las áreas de la organización, bajo liderazgo de la Dirección Responsabilidad Empresarial en una primera etapa.
Clientes	Propiciar condiciones favorables para establecer alianzas y así desarrollar soluciones innovadoras a las problemáticas específicas de los subgrupos de clientes.	Clientes de bajos ingresos urbanos Clientes rurales Clientes regulados de mayores ingresos Clientes oficiales Clientes de mercado no regulado PYMES	Poder adquisitivo, beneficios y obtención de recursos transferibles a clientes, tarifas y precios, modelo y portafolio de servicios, desconectados, universalización del servicio.	Todas las áreas de la organización, con liderazgo de las áreas de Mercadeo y la Dirección de Responsabilidad Empresarial

## Temas relevantes y objetivos de relacionamiento con los grupos de interés

Grupo de interés	Objetivo de Relacionamiento	Subgrupos	Temas relevantes	Áreas organizacionales responsables
Comunidad y medio ambiente	Establecer compromisos con los actores involucrados en relación con la sostenibilidad y la responsabilidad conjunta frente al medio ambiente y frente al mejoramiento de las condiciones sociales y económicas de dichas comunidades, acorde con las políticas Ambiental y de RSE.	Comunidad de áreas de influencia por proyectos. Comunidad vecina a la operación Minorías étnicas	Cambio climático y ambiente, relación con municipios y aspiraciones sobre beneficios, uso racional y eficiente de recursos naturales, reasentamientos.	Todas las áreas de la organización.
Competidores y colegas	Formular y desarrollar estrategias coordinadas para la sostenibilidad, con las cuales se promuevan comportamientos responsables por parte del sector, en el marco de una relación de colaboración.	Empresas colombianas de energía Empresas colombianas de acueducto y alcantarillado Empresas colombianas de gas Empresas extranjeras de SSPP	Política de crecimiento y su despliegue.	Subdirección de Relaciones Institucionales
Estado	Realizar una gestión interinstitucional con el Estado, de cara a la sostenibilidad ambiental, social y económica del entorno en el que EPM tiene influencia, sin dar lugar a actuaciones que suplanten las funciones de las instituciones estatales.	Entes municipales. Entes de regulación, vigilancia y control Autoridades ambientales Entes departamentales. Entes nacionales. Cuerpos legislativos. Entes estatales. Extranjeros.	Gestión Interinstitucional, Normativa, contribución al desarrollo del entorno.	Subdirección Relaciones Institucionales. Subdirección Entes Territoriales.

# Parámetros de la memoria

## Alcance, elaboración y estructura del contenido

Este, que es el cuarto informe anual de sostenibilidad de EPM bajo la metodología GRI, cubre el periodo enero – diciembre de 2009 e integra por primera vez las dimensiones económica, social y ambiental, toda vez que hasta el año anterior la empresa reportaba esta sección en una publicación independiente que, no obstante, ponía en circulación de manera simultánea con el reporte social a comienzos del mes de abril de cada año, aunque en 2009 se hizo la publicación en el mes de junio.

Como en los reportes anteriores, se ha organizado la presentación detallada del desempeño por grupos de interés, de acuerdo con los temas materiales definidos para cada grupo.

El examen de materialidad se hizo por parte de un grupo interno de unas 15 personas, conformado por los responsables de la coordinación y elaboración final del informe y de enlaces de las dependencias responsables de procesos directamente asociados con temas de sostenibilidad, a la luz de los indicadores de la Guía G3.



El examen partió de agrupar los indicadores en temas bajo supuestos de relevancia y de potencial de gestión por parte de EPM, en el marco de sus políticas Ambiental y de Responsabilidad Social Empresarial.

Posteriormente, los temas reunidos para los grupos Clientes, Comunidad, Proveedores y Empleados, se sometieron a examen mediante grupos focalizados convocados dentro del avance del Modelo de Relacionamiento.

Todos los temas identificados internamente como materiales fueron ratificados por los voceros de los grupos de interés consultados. Así mismo, se recogió una percepción de desempeño por parte de ellos, la cual se consigna al describir cada grupo de interés, inmediatamente antes de informar en detalle el desempeño.

Este apartado se resuelve haciendo inicialmente un relato sumario del desempeño general en cada tema, que a continuación se ilustra con los indicadores pertinentes en forma de tablas, gráficos o descripciones. Estos indicadores provienen de los sistemas de información de EPM que soportan los procesos y tienen el aval de las áreas contables cuando son cifras que van a los estados financieros.

La recopilación de estos datos fue realizada a partir de una red interna de enlaces con quienes se hizo la concertación con respecto a la materialidad, el proceso de elaboración del informe y una instrucción sobre los protocolos GRI que compo-

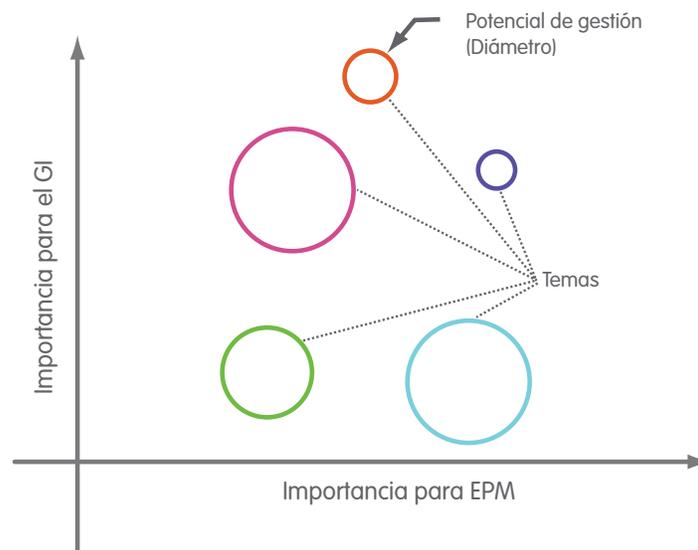
nen cada indicador relacionado. El proceso de elaboración de la memoria guarda registro de todos los datos recopilados antes de la redacción final. En algunos de ellos se registran cambios metodológicos, lo cual se anuncia en el lugar correspondiente del informe.

## Cobertura de la memoria

EPM es un grupo empresarial con control en 10 compañías y participación accionaria en otras 10 en los sectores de energía, aguas y telecomunicaciones, pero esta memoria sólo da cuenta de la gestión por parte de la casa matriz, Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Las compañías sobre las que EPM tiene control están adoptando las políticas ambiental y de RSE para sí mismas, y la visión de mediano plazo es consolidar informes conjuntos, un camino en el que se están dando los primeros pasos de avance.

## Criterio de identificación de relevancia por temas



Igualmente, se espera profundizar en el reporte de monitoreo de RSE en la cadena de suministros, sobre lo cual podrá encontrarse el reporte en el capítulo Proveedores de algunas de las acciones de garantía al respecto que se tienen implementadas

### Perfil de la memoria

Esta memoria hace parte de los reportes elaborados por EPM en cumplimiento de los compromisos adquiridos con el Pacto Global, para comunicar su gestión de avance, publicado en junio de cada año en la página del Pacto Global, mediante enlace con la web EPM.



Este informe puede ser consultado en

- <http://epm-vwso1/site/DRE/default.aspx>
- [http://www.unglobalcompact.org/COP/cop\\_search.html?detail=Empresas+Publicas+de+Medellin&back=/COP/cop\\_search.html&cop=10A81A62-9A03-4EB3-B3F0-247944B5E0AB,](http://www.unglobalcompact.org/COP/cop_search.html?detail=Empresas+Publicas+de+Medellin&back=/COP/cop_search.html&cop=10A81A62-9A03-4EB3-B3F0-247944B5E0AB)

Direcciones de contacto

- Mauricio Montoya Piedrahíta  
mauricio.montoya@epm.com.co  
responsabiliadsocialempresarial@epm.com.co



# Gestión por grupos de interés



Gestión por  
grupos de interés

epm<sup>®</sup>

*estamos ahí.*

# Cientes



## Composición

*Para EPM los clientes son las personas y empresas que tienen relación con la entidad como suscriptores o usuarios de al menos uno de sus servicios.*

*Esto configura una población de 5,6 millones de habitantes, 3,6 de ellos en el Área Metropolitana del Valle de Aburrá, donde presta servicios de aguas, energía eléctrica y gas. Y en otros 113 municipios, con sus zonas urbanas y rurales, en los que presta el servicio de energía eléctrica.*

*Energía cerró el año con 1.836.329 clientes, aguas con 921.355 y gas con 456.660.*

*Los clientes están segmentados, por regulación, en residenciales y no residenciales. Estos últimos pueden ser industriales, comerciales, oficiales o exentos.*

*Para efectos de tarifas y subsidios, los residenciales están a su vez segmentados en 6 estratos socioeconómicos. En esta escala, a los estratos 5 y 6 se les cobra una tarifa superior al costo unitario pues son los de mayores ingresos; mientras que los estratos 1, 2 y 3, de menor ingreso, tienen derecho a consumos subsidiados por debajo de ese costo. En el estrato 4 se determina el costo unitario como costo de referencia.*

*Aproximadamente el 73% del mercado corresponde a los estratos 1, 2 y 3, el 10% a estrato 4, otro 10% a estratos 5 y 6, mientras que el 7% restante hace parte del sector no residencial.*

## Declaración de sostenibilidad

*Desde el punto de vista de RSE, EPM ofrece a los clientes trato amable, comunicación clara y asertiva y ofertas de productos y servicios que les agreguen valor.*

## Modelo de relacionamiento

*En su pensamiento estratégico para el relacionamiento, EPM definió como objetivo de relación propiciar condiciones favorables para desarrollar alianzas y soluciones innovadoras a las problemáticas específicas de los subgrupos de clientes, enfocadas en temas claves e identificadas como Poder adquisitivo, Beneficios y obtención de recursos transferibles a clientes, Tarifas y precios, Modelo y portafolio de servicios, Desconectados y Universalización del servicio.*

## Diálogo con clientes

*Dentro del Modelo de Relacionamiento con Grupos de Interés se realizaron entrevistas colectivas e individuales con 9 voceros de clientes, por ser vocales de control, tener representación de los clientes en la Junta Directiva de EPM o ser activistas en ejercicio y reconocidos en la representación de clientes. Todos calificaron como altamente relevantes los temas que se reportan en este apartado del informe y no propusieron, de momento, ningún otro. Sin conocer el texto del informe, manifestaron división de percepciones sobre el desempeño de EPM entre alto para unos y medio para otros.*

# Universalización del servicio

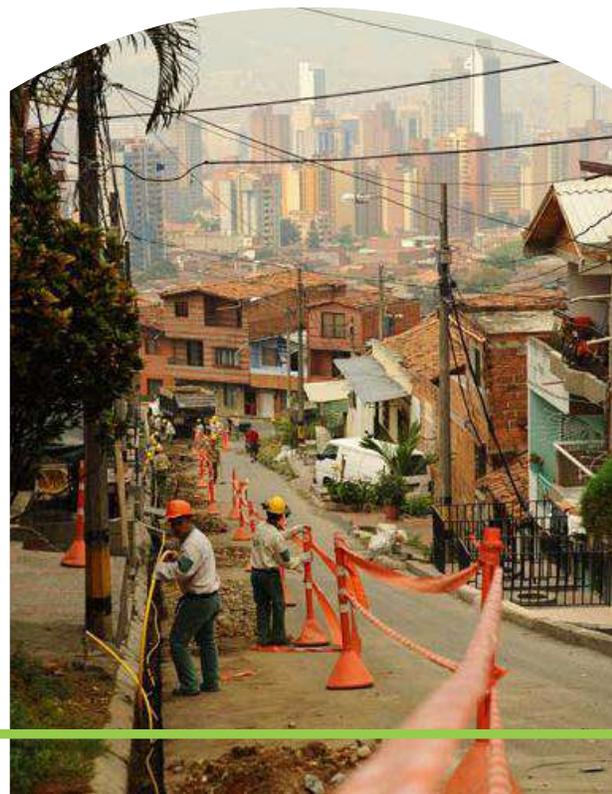
## Significativo avance rural

El foco central de la Responsabilidad Social Empresarial en EPM es la cobertura universal del servicio, entendida como expansión de redes en toda la zona de cobertura y avances en comprobabilidad, es decir, inclusión de las poblaciones marginales en los modelos de negocio.

En 2009 la dinámica de cobertura y expansión de redes mantuvo los estándares tradicionales de la empresa, con coberturas cercanas al óptimo: 100% en el servicio de aguas para las zonas urbanas, 94,21% para energía y 47,5% para gas, éste último con un crecimiento de casi 10% con respecto al año 2008, lo que se explica porque el servicio está aún en expansión en la zona de cobertura. El esfuerzo en este rubro se centra en atender con expansión de redes el crecimiento de la población y la demanda, apalancado con programas que facilitan el acceso de usuarios de bajo ingreso, todo ellos con un comportamiento tendencial creciente, tal como ha sucedido en los últimos años.

En efecto, programas como Energía para el retorno, que rehabilita las redes en antiguas zonas de violencia para facilitar el regreso de la población rural; contadores comunitarios de acueducto y pilas públicas de energía, que prestan el servicio en condiciones especiales para barrios donde no se permite la instalación del servicio convencional con medidores individuales; y Habitación Viviendas, que otorga créditos blandos y sin garantías para la construcción de redes internas y externas, se mantuvieron cerca a sus registros históricos, aunque con una disminución en aguas y gas.

Sin embargo, es notable el crecimiento el de Antioquia Iluminada o de electrificación rural, que a su vez impulsa el de Habitación Viviendas. De este modo, el crecimiento en hogares conectados por Habitación Viviendas pasó de 21.104 en 2008 a 29.831 en 2009, del cual hacen parte 11.325 viviendas rurales conectadas a través del programa Antioquia Iluminada, que aunque no alcanzó la meta de 14.000 para el año, sí registra su despegue definitivo hacia la meta de conectar 42.000 viviendas en 2011.



## Cobertura de los servicios de acueducto y alcantarillado 2007 – 2009

Sector	Aguas					
	Acueducto			Alcantarillado		
	2007	2008	2009	2007	2008	2009
Residencial	809.127	832.433	850.168	771.592	798.760	818.846
No residencial	65.744	68.247	71.187	64.504	67.284	70.175
No regulado	NA	NA	NA	NA	NA	NA
<b>Total clientes</b>	<b>874.871</b>	<b>900.680</b>	<b>921.355</b>	<b>836.096</b>	<b>866.044</b>	<b>889.021</b>
Cobertura total del servicio (%)	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Clientes rurales	N.D.	N.D.	124.158	N.D.	N.D.	40.272

## Cobertura de los servicios de energía y gas 2007 – 2009

Sector	Energía					
	Energía			Gas		
	2007	2008	2009	2007	2008	2009
Residencial	1.487.685	1.573.610	1.678.384	305.474	391.625	450.049
No residencial	144.129	152.668	157.416	4.040	5.246	6.577
No regulado	581	621	529	30	30	34
<b>Total clientes</b>	<b>1.632.395</b>	<b>1.726.899</b>	<b>1.836.329</b>	<b>309.544</b>	<b>396.901</b>	<b>456.660</b>
Cobertura total del servicio (%)	93,0%	93,7%	94,21%	37,70%	47,50%	59%
Clientes rurales	294.612	306.005	331.948	0	0	0
Vehículos a gas	NA	NA	NA	6.875	29.136	30.867

## Resultados consolidados expansión de redes 2007 – 2009

	Aguas						Energía					
	Acueducto			Alcantarillado			Energía			Gas		
	2007	2008	2009	2007	2008	2009	2007	2008	2009	2007	2008	2009
Redes de distribución primaria (Kms)	277	277	297	347	346	353	27.160	27.281	28.215	8	7	3
Redes de distribución secundaria (Kms)	3.176	3.190	3.293	3.888	3.902	3.963	27.315	28.471	29.446	468	231	310

## Resultados consolidados Habilitación de Viviendas HV 2007 – 2009

	Aguas			Energía			Gas		
	2007	2008	2009	2007	2008	2009	2007	2008	2009
# de instalaciones conectadas	2.736	1.756	1.248	14.737	21.104	29.831	NA	76.338	54.710
# de personas impactadas	9.005	7.232	5.616	66.317	94.968	134.240	209.475	293.517	246.195
\$ millones invertidos	5.155	5.267	4.409	3.428	8.363	11.992	NA	2.818	47.224
Ahorro real cliente (\$ millones) Vs Sistema financiero	848	695	595	889	992	1.618	NA	7.721	4.035

## Energía rural

En 2009 se conectaron 11.325 viviendas mediante al programa Antioquia iluminada, con una inversión de \$24.355 millones; un logro significativo aunque la cifra alcanzada estuvo por debajo de la meta de 14.000 viviendas inicialmente formulada. Los tiempos requeridos contractualmente para la consecución de mano de obra calificada y materiales superaron lo previsto y, en consecuencia, fue necesario reajustar el plan de trabajo.

El programa se realizó en 39 municipios, incluyendo a todas las regiones del Departamento de Antioquia, excepto el Área Metropolitana del Valle de Aburrá. En 2010 se conectarán 17.000 nuevos clientes rurales.

Uno de los impactos favorables de este programa fue la disminución de pérdidas no técnicas de energía, pasando de 8,96% en 2008 a 8,78% en 2009, lo que representó un ahorro para el sistema equivalente a 48,5 Gw-h/año (175 Gj/año), y por tanto se contribuyó con una disminución en las necesidades de generación, transporte y distribución de energía eléctrica para satisfacer la demanda del usuario final.

Por su parte, el programa Energía para el retorno conectó a 725 instalaciones, con una inversión de \$1.659 millones en zonas rurales de desplazamiento.

## Servicio no convencional

En zonas urbanas de asentamientos subnormales de vivienda no homologadas por Planeación Municipal, y por lo tanto con restricciones para la prestación del servicio, EPM instala medidores comunitarios de agua y pilas públicas de energía.

Estos son sitios de libre acceso al servicio, a partir de lo cual los clientes extienden redes hasta sus viviendas para disponer del agua o la energía. El cobro se hace a cada vivienda conectada de acuerdo con el promedio de consumo del estrato socioeconómico al que pertenecen.

En el servicio de aguas, los contadores comunitarios tuvieron una caída en 2009 con respecto a 2008, explicado por una reducción de la ocupación subnormal de vivienda en la ciudad.

Por el contrario en el servicio de energía, se encontraron numerosas viviendas sin reportar a facturación, por lo cual se procedió a su ingreso al sistema de pilas públicas. En 2010 se tiene proyectado incorporar al sistema 290 viviendas en barrios subnormales de dos municipios del Nordeste antioqueño.



Adicionalmente, con el apoyo de empleados voluntarios de EPM, se realizaron brigadas de trabajo en barrios no legalizables por alto riesgo geológico, para mejorar las redes de agua, disminuir consumos y mitigar riesgos.

### Contadores comunitarios 2007 - 2009

	2007	2008	2009
# de medidores conectados	4	13	28
# de personas impactadas	576	1.903	1.314
\$ millones invertidos	18	52	112
# viviendas asociadas	128	423	292

### Pilas públicas 2007 – 2009

	2007	2008	2009
# de instalaciones conectadas	796	1.573	1.760
# de personas impactadas	3.184	6.292	7.040

### Brigadas de mitigación de riesgo en aguas 2008 y 2009

Indicador	2008	2009
# de Brigadas	2	4
Número de viviendas atendidas	322	387
Disminución de la demanda por disminución de consumos	28 m <sup>3</sup> /viviendas/mes	29 m <sup>3</sup> /viviendas/mes
Instalación de medidores comunitarios	8	4
Inversión (\$ millones)	71	85

## Comprabilidad

# Los esfuerzos se mantienen, y bajan los desconectados de energía

En EPM se define la comprabilidad como los atributos que tienen los servicios, para facilitar el acceso universal. Se destaca el aspecto relacionado con el pago, dadas las condiciones de ingreso del 73% del mercado, que corresponde a estratos socioeconómicos 1, 2 y 3 y que en 2009 se vio particularmente impactado por el bajo crecimiento económico y los altos índices de desempleo del país y en particular de la ciudad y la región.

Desde esa perspectiva la tarifa (a pesar de su alta regulación) y las ofertas que facilitan la compra y el pago, son el centro de la gestión en comprabilidad.

En 2009 los incrementos en las tarifas de los servicios estuvieron principalmente asociados al Índice de Precios al Consumidor (IPC) y adicionalmente, para el caso de la energía y el gas, a las alzas de precios en generación por la expectativa frente al denominado “Fenómeno del Niño” anunciado para finales del año; y al incremento del precio del gas en boca de pozo por el aumento de la demanda de este combustible.

Por su parte, la tarifa de agua potable siguió con un ajuste hacia la baja para compensar el incremento necesario en alcantarillado, que refleja en su tarifa el Plan de saneamiento del río Medellín, que incluye dos plantas de tratamiento de aguas residuales, una de ellas en operación y otra a punto de iniciar construcción.

Aún así, una comparación del costo unitario de cada servicio entre las principales ciudades de Colombia arroja que Medellín sigue teniendo tarifas competitivas. La tarifa de agua potable es la más baja del país, aunque la de alcantarillado es la más alta por tratarse de la única ciudad con un plan maestro de saneamiento. En energía y gas, las tarifas son las segundas más baratas del país.



Los desconectados tuvieron en 2009 incrementos en aguas y gas, y un descenso relativo para el servicio de energía, pues aunque en números absolutos se registran 788 instalaciones desconectadas más, el porcentaje de desconectados frente al número total de clientes pasó de 3.1 a 2.9%. Llamamos desconectados a aquellos clientes con dos o más cuentas vencidas y que por tanto tienen el servicio suspendido.

Los esfuerzos de la empresa frente a esta situación siguieron enfocados a la financiación de

cuentas, que fue del orden de los \$50 mil millones, y al Programa de energía prepago que alcanzó en 2009 la meta prevista para 2011.

Un programa complementario de financiación a bajo costo, mediante una tarjeta pagable a través de la factura, siguió tomando impulso con miras a facilitar el bienestar de los clientes y la reconversión de sus equipos y terminales de consumo por otros más eficientes.

## Tarifas acueducto y alcantarillado 2007 – 2009

	Aguas (m <sup>3</sup> )					
	Acueducto			Alcantarillado		
	2007	2008	2009	2007	2008	2009
<i>Estrato 1</i>	506	508	610	628	743	704
<i>Estrato 2</i>	746	747	903	934	1.105	1.047
<i>Estrato 3</i>	1.073	1.078	1.306	1.354	1.603	1.521
<i>Estrato 4</i>	1.186	1.197	1.454	1.528	1.813	1.721
<i>Estrato 5</i>	1.737	1.743	2.124	2.270	2.691	2.556
<i>Estrato 6</i>	1.757	1.743	2.128	2.370	2.805	2.664
<i>Sector no residencial (comercial + industrial)</i>	2.802	2.703	3.284	3.983	5.103	4.445
<i>Comercial</i>	1.634	1.627	1.713	2.209	2.825	2.153
<i>Industrial</i>	1.168	1.076	1.571	1.775	2.278	2.292

## Tarifas energía y gas 2007 – 2009

	Energía (kWh)			Gas (m <sup>3</sup> )		
	2007	2008	2009	2007	2008	2009
Estrato 1 (rango subsidiado)	98,90	108,56	119,46	294,61	320,55	346,31
> rango subsidiado	223,00	271,41	298,65			
Estrato 2 (rango subsidiado)	118,69	135,71	149,33	362,74	402,62	434,53
> rango subsidiado	223,00	271,41	298,65			
Estrato 3 (rango subsidiado)	189,55	230,70	253,86	725,24	805,71	867,34
> rango subsidiado	223,00	271,41	298,65			
Estrato 4	223,00	271,41	298,65	718,72	798,86	860,24
Estrato 5	267,60	325,69	358,39	814,63	908,41	980,19
Estrato 6	267,60	325,69	358,39	764,6	855,87	925,7
Sector no residencial	267,60	325,69	358,39	611,31	689,99	750,14
Gas vehicular				572,99	710,97	767,64

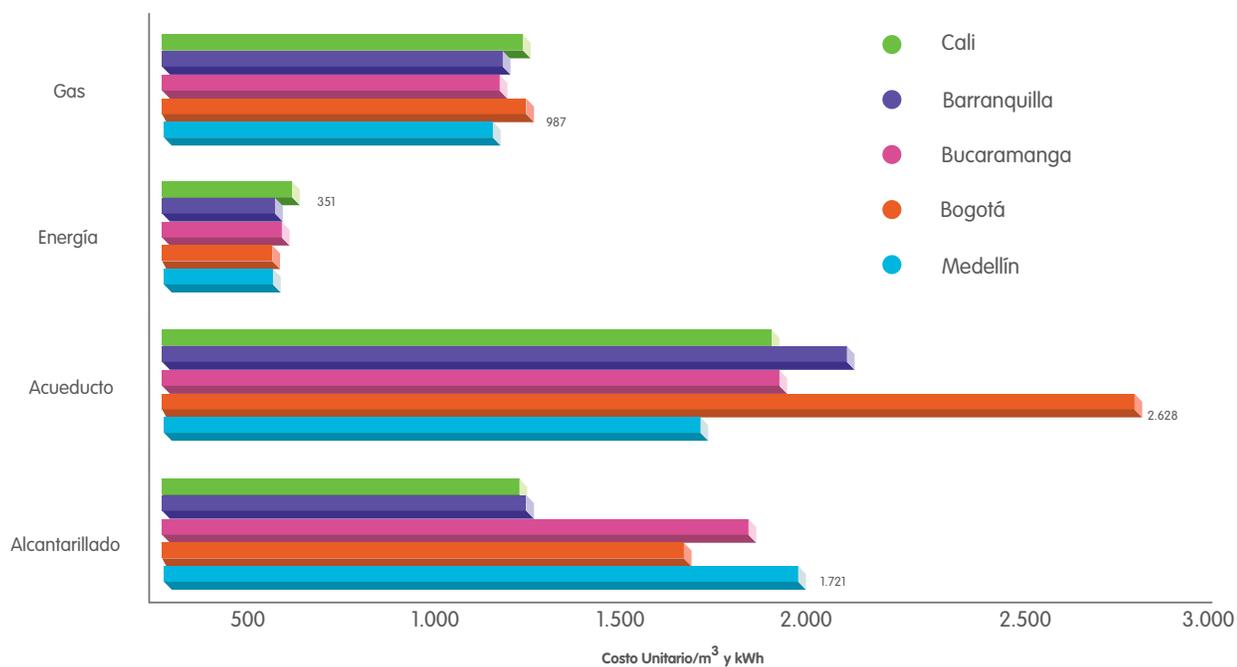
## Comparativo de costo unitario por ciudades acueducto y alcantarillado 2007 - 2009

Aguas	Acueducto (m <sup>3</sup> )			Alcantarillado (m <sup>3</sup> )		
	2007	2008	2009	2007	2008	2009
Medellín	1.186	1.197	1.454	1.528	1.813	1.721
Bogotá	2.206	2.534	2.628	1.318	1.514	1.411
Cali	1.407	1.574	1.670	1.386	1.536	1.587
Barranquilla	1.602	1.787	1.852	791	889	983
Bucaramanga	1.295	1.293	1.649	769	884	966

## Comparativo de costo unitario por ciudades energía y gas 2007 - 2009

	Energía (kWh)			Gas (m <sup>3</sup> )		
	2007	2008	2009	2007	2008	2009
Medellín	223	271	299	718	798	897
Bogotá	236	283	295	782	875	987
Cali	212	279	323	727	786	914
Barranquilla	279	281	306	742	877	920
Bucaramanga	243	333	351	791	1.024	969

## Comportamiento precio por ciudad



## Evolución de desconectados 2007 - 2009

Sector	Agua Potable			Energía			Gas		
	2007	2008	2009	2007	2008	2009	2007	2008	2009
Estrato 1	14.440	17.666	15.790	18.558	14.367	17.327	194	435	909
Estrato 2	21.942	18.931	24.806	21.597	22.171	18.590	1.925	4.489	8.229
Estrato 3	9.599	7.593	10.926	7.721	9.581	8.334	1.591	2.993	4.748
Estrato 4	1.138	1.320	1.624	1.036	1.435	1.579	241	421	553
Estrato 5	618	669	899	509	782	840	179	298	414
Estrato 6	222	213	319	188	265	283	87	125	153
No residencial	4.339	6.292	5.289	5.381	4.618	7.054	199	174	290
<b>Total</b>	<b>52.298</b>	<b>52.684</b>	<b>59.653</b>	<b>54.990</b>	<b>53.219</b>	<b>54.007</b>	<b>4.416</b>	<b>8.935</b>	<b>15.296</b>
Cientes totales	874.871	900.680	921.355	1.632.395	1.726.899	1.836.329	309.544	396.901	456.660
% frente al # de instalaciones	6,0%	5,8%	6,5%	3,4%	3,1%	2,9%	1,4%	2,3%	3,3%

## Comportamiento % de desconectados por año respecto al total de instalaciones

Servicio	2007	2008	2009
Energía eléctrica	3,4%	3,1%	2,9%
Aguas	6,0%	5,8%	6,5%
Gas natural	1,4%	2,3%	3,3%

En los tres años de vigencia del Programa de energía prepago se han vinculado 43.123 familias, 138% de la meta prevista. El 74% de las familias estaba en desconexión antes de vincularse y el 26% en riesgo (con financiaciones pendientes). El 90% pertenece a los estratos 1 y 2.

## Programa Energía Prepago 2007 - 2009

	2007	2008	2009
# de instalaciones conectadas	7.831	19.943	15.349
# de personas impactadas en acompañamiento social	4.866	6.233	17.356
\$ millones invertidos	4.417	5.491	2.927
Consumo promedio kwh por instalación	218	129	112
Consumo promedio kwh por instalación en postpago	190	184	174

Adicionalmente, el medidor prepago y el acompañamiento social y educativo del programa facilitan la adopción de comportamientos de uso eficiente. Los clientes prepago tienen un promedio de consumo de 112 Kwh/m, lo que representa un ahorro del 36% en comparación con los usuarios de los estratos 1, 2 y 3 por fuera del programa, los cuales en promedio consumen 174Kw-h/mes.

Además, este nivel de consumo por debajo del consumo de subsistencia de 130 Kwh/m, posibilita el aprovechamiento máximo de los subsidios de tarifa a los que tienen derecho.

Como consecuencia del interés que este programa ha despertado en los usuarios de los servicios de EPM, la Junta Directiva de la empresa aprobó, en su sesión del 4 de agosto de 2009, “Destinar una inversión hasta de \$96.000 millones, para que a través de “Antioquia Iluminada”, se desarrolle el programa “Todos conectados” para un máximo de 195.000 clientes con dificultades de pago”.

El programa se desarrollará a partir del 1 de enero de 2010 y hasta el 31 de diciembre de 2011. Serán sus destinatarios, bajo el esquema de medición prepago, los clientes del mercado regulado del servicio de energía eléctrica que presentan dificultades de pago, situación que suele materializarse en suspensión, corte o riesgo de desconexión del servicio de energía eléctrica.



## Evolución financiación de cuentas 2007 - 2009

	2007	2008	2009
<i>Clientes financiados</i>	61.704	94.376	66.871
<i>\$ millones financiados</i>	34.204	56.222	114.362
<i>Ahorro frente al sistema financiero (\$ millones)</i>	554.324	595.723	584.731

El número total de clientes financiados no coincide con la superposición de clientes financiados por producto, ya que un mismo cliente financia una media de 2 servicios. Se registra en el año un crecimiento de las financiaciones, por esfuerzos adicionales en comunicación y en identificación de nichos para ofrecer estrategias diferenciadoras de cobro.

## Financiación Social

El Programa de Financiación Social es un sistema de tarjeta de crédito automático, sin cuota de administración y a tasas más bajas que las del mercado financiero, para que los clientes de EPM accedan a electro y gasodómicos eficientes, así como a mejoras de vivienda que incrementen su calidad de vida y mejoren sus consumos de energía y aguas.

En 2009 el Banco Interamericano de Desarrollo -BID- lo reconoció como un programa de alto impacto social a resaltar en Latinoamérica, al tiempo

que aprobó un crédito por US\$ 10 millones para inyectarle al programa.

El año 2009 representó el despegue definitivo de este programa que amplió la colocación de tarjetas en toda la cobertura geográfica del mercado de EPM, con una satisfacción declarada del 94% entre los usuarios y una percepción de mejora del 100 % de ellos. El 20% de los beneficiarios usó el programa para renovar la nevera y el 17% para dotar la casa de equipos informáticos.

## Evolución financiación social 2008 y 2009

	2008	2009
<i># de familias beneficiadas con el programa</i>	709	9.836
<i>\$ millones en créditos usados (transacciones)</i>	185	5.996
<i>Ahorro para los clientes (\$ millones)</i>	ND	4.456

## Responsabilidad por el producto

# Se mantienen altos estándares de satisfacción y calidad

La satisfacción del cliente tanto con el producto propiamente dicho como con la atención y la comunicación, son los pilares de EPM en cuanto a la responsabilidad por el producto, pues en estos indicadores se reflejan necesariamente otros como los de calidad, que a su vez tienen incidencia directa sobre los indicadores de desarrollo, en particular con la esperanza de vida al nacer para el caso de aguas, con el bienestar material para el caso del agua y la energía y, de manera indirecta, con el acceso al saber para el caso de la energía eléctrica.

El indicador de satisfacción general de los clientes tuvo un incremento de 5,2 puntos al pasar de 79.4 en el 2008 a 84.6 al 2009, hecho atribuible sobre todo a la percepción positiva sobre calidad, disponibilidad, estabilidad y continuidad de los servicios. Se destaca especialmente la mejora en redes y soporte técnico en el servicio de energía para el mercado regional incorporado en 2007, que empieza a impactar y aportar en el indicador.

Para el caso particular de energía, el estudio de la Comisión de Integración Energética Regional -CIER- para América Latina, vuelve a mostrar a EPM con altos índices de satisfacción y calidad percibida del servicio.

En cuanto a los indicadores de atención, que sondean la satisfacción de los clientes en la interacción con la empresa a través de los diferentes

canales, se mantuvieron en los rangos superiores, aunque con leves bajas como en el caso del agregado de Satisfacción con la atención que no obstante registrar 9,1 sobre 10, son 5 unidades menos que en el año anterior.

Por su parte, indicadores como Calidad de la factura, Tiempos de espera, Atención de pedidos, Peticiones y reclamaciones y Nivel de servicio del canal telefónico, tienen incrementos y reflejan un adecuado desempeño en los procesos de servicio.

En particular, las reclamaciones procedentes imputables a EPM y acumuladas al mes de diciembre de 2009 respecto al total de cuentas de cobro liquidadas acumuladas, representan el 0,03%. Es decir, de cada 10.000 cuentas de cobro liquidadas sólo tres presentan errores imputables a falla en alguno de los procesos de EPM.

La infraestructura de atención continuó fortaleciéndose con la apertura de tres oficinas nuevas en municipios y la operación directa de otras cinco, antes tercerizadas, entre ellas una de financiación de cuentas en la ciudad de Medellín.

Igualmente, se consolidó la red de apoyo virtual a la atención, en la que mediante un software y un videoteléfono, funcionarios de otras oficinas pueden apoyar la atención de otras que tengan congestión. En 2009 se hicieron 2.693 transacciones por esta vía y para 2010 se realizará una segunda fase de ampliación.



## Calidad

Los indicadores de calidad se mantienen en 2009 por encima de los mínimos exigidos, para aguas, energía y gas.

En el caso de aguas la continuidad del suministro fue de 99,83%, superior al 99,61% del año 2008, aunque la explicación puede encontrarse en parámetros más favorables de medición aplicados desde el mes de marzo, para dar cumplimiento a la resolución CRA 315 de 2005.

En cuanto al Índice de Calidad del Suministro -IRCA- el valor permisible para agua apta para

consumo humano es 5%, y EPM se mantiene por debajo en todos los municipios de suministro, con variaciones mínimas con respecto a los años anteriores por eventos aislados.

En energía se destaca la mejoría en los indicadores de continuidad y disponibilidad del servicio, resentido en el año anterior con la integración del mercado regional, hecho que empieza a reflejar el impacto de las inversiones en la infraestructura en los municipios y zonas rurales.

## Comunicación

En 2009, la empresa mantuvo sus programas de educación al cliente con énfasis en uso racional y seguro, fortaleció los procesos de comunicación por corte e intensificó programas de lectura e interpretación de las facturas, en particular para el caso de energía. Estos esfuerzos no se han reflejado sin embargo en la encuesta CIER, que muestra un descenso de 89,4 a 87,8 en el rubro información y comunicación con el cliente.

Sin embargo, el estudio de satisfacción evalúa también acciones y atributos que contribuyen para una mejor prestación del servicio, y dan cuenta en sus resultados de un buen desempeño en cuanto a la oportunidad en avisos de suspensiones, y en la educación al cliente, especialmente para los servicios de energía y acueducto.

## Índice de satisfacción al cliente 2007 - 2009

Servicio	2007		2008	2009
	Sin mercado regional	Con mercado regional	Con mercado regional	Con mercado regional
<i>Global EPM</i>	84,90	83,29	79,40	84,60
<i>GEN Energía</i>	86,88	85,84	80,53	88,10
<i>GEN Aguas</i>	87,47	87,47	82,00	86,30
<i>Servicios Institucionales</i>	81,48	83,29	80,84	79,50
<i>UEN Generación</i>	88,29	88,29	86,50	86,00
<i>UEN Gas</i>	89,82	89,82	80,12	90,40
<i>UEN Transmisión y Distribución</i>	85,22	84,21	80,40	85,60
<i>Acueducto</i>	88,22	88,22	83,65	89,40
<i>Alcantarillado</i>	86,72	86,72	80,37	83,10
<i>Reclamos</i>	60,66	60,57	67,78	63,60
<i>Oficinas de Atención</i>	81,64	80,88	80,78	79,80
<i>Línea de Atención Hogares</i>	83,17	82,88	79,50	83,50
<i>Factura</i>	84,74	84,26	83,84	82,10

Los indicadores de satisfacción tuvieron en general incrementos, aunque se registra una disminución en el indicador de facturación, especialmente por los tiempos de entrega con relación a las fechas de pago; y en los servicios institucionales que recogen la percepción asociada a la facilidad para hacer reclamaciones en el mercado regional, asunto sobre el cual se trabajará en 2010.

## Resultados estudio de satisfacción al cliente CIER 2007 - 2009

Atributo	2007	2008	2009
Calidad en el suministro de energía	93	96,6	95,6
Información y comunicación con el cliente	55	89,4	87,8
ISCAL (Índice de satisfacción de la calidad percibida)	77,3	83,6	90,9
ISG (Índice de Satisfacción General)	86,6	93,1	92,1

## Principales indicadores de atención al cliente 2007 - 2009

Indicadores	Unidad	2007	2008	2009
Satisfacción con la atención al cliente	Porcentaje	9,5	9,6	9,1
Eficacia línea 4444 115	Porcentaje	96,2	96,4	95,5
Eficacia línea empresarial	Porcentaje	96,2	96,9	96,7
Nivel de servicio línea 4444 115	Porcentaje	84,2	85,6	84,0
Nivel de servicio línea empresarial	Porcentaje	90,7	92,6	92,7
Total de operaciones ejecutadas	Unidad	74.350.990	80.219.512	85.254.573
Total de facturas emitidas	Unidad	12.516.308	12.703.610	**39.303.037
Total de reclamos (recibidos)	Unidad	74.500	71.094	67.502
Total de quejas (recibidas)	Unidad	38.460	27.313	24.059
Reclamos imputables a EPM con relación al total de las facturas emitidas	Porcentaje	0,13%	0,09%	0,03%
Quejas efectivas imputables a EPM sobre el total de operaciones ejecutadas	Porcentaje	0,04%	0,04%	0,02%

\*\* A partir del mes de enero de 2009 y con el fin de ser consecuentes con el Indicador del Sistema de Gestión Calidad, se calcula el indicador de reclamos con base en el total de cuentas de cobro liquidadas por todos los servicios.



## Relación de canales de atención al cliente 2007 - 2009

Canal	# Oficinas			# Transacciones			% Transacciones/ Total 2009
	2007	2008	2009	2007	2008	2009	
Oficinas	11	11	14	530.924	585.841	750.958	15,05%
Más Cercas	6	6	5	215.181	217.113	221.422	4,44%
Casa de Gobierno	5	6	6	23.978	31.473	49.124	0,98%
Oficina móvil	1	1	1	1.415	N.A.	N.A.	0%
Línea de atención telefónica	1	1	1	3.215.305	3.564.987	3.720.749	74,58%
Atención constructores y administradores de copropiedad	4	4	4	92.167	123.354	129.484	2,60%
Atención financiaciones	1	11	14	61.704	94.376	114.362	2,29%
Atención cliente interno	1	6	5	2.829	3.676	2.936	0,05%
Atención financiaciones	1	6	6	61.704	94.376	114.362	2,29%
Atención cliente interno	1	1	1	2.829	3.676	2.936	0,05%

## Puntos de pago 2008 y 2009

Infraestructura de recaudo	2008	2009
# canales de pago directos	144	144
# canales de pago tercerizados	33	62

## Indicadores de calidad del servicio 2007 - 2009

Indicador	Aguas			Energía			Gas		
	2007	2008	2009	2007	2008	2009	2007	2008	2009
DES/ Disponibilidad del servicio	N.A.	N.A.	N.A.	-	11,21%	10,4%	0%	0%	0%
FES / Continuidad del servicio	99,49%	99,61%	99,83%	-	18,49%	17,14%	100%	100%	100%
Índice de calidad del suministro				N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
Medellín	0,00%	0,02%	0,01%	-	-	-	-	-	-
Copacabana	0,00%	0,00%	0,00%	-	-	-	-	-	-
Girardota	0,00%	0,00%	0,00%	-	-	-	-	-	-
La Estrella	0,00%	0,02%	0,00%	-	-	-	-	-	-
Caldas	0,00%	0,10%	0,06%	-	-	-	-	-	-
Barbosa	0,00%	0,13%	0,09%	-	-	-	-	-	-
Sabaneta	0,00%	0,00%	0,00%	-	-	-	-	-	-
Envigado	0,00%	0,01%	0,00%	-	-	-	-	-	-
Bello	0,00%	0,02%	0,00%	-	-	-	-	-	-
Itagüí	0,00%	0,00%	0,02%	-	-	-	-	-	-

## Comunicación por suspensiones programadas

Con el fin de minimizar el impacto al cliente por suspensiones programadas, EPM ha venido fortaleciendo sus procedimientos de notificación.

En aguas se evalúan los tiempos de suspensión, los horarios, el número de instalaciones y la actividad de los clientes afectados, al tiempo que se implementan procedimientos como notificaciones puerta a puerta, llamadas personalizadas por sistemas IVR, perifoneos, volantes, comunicados por radio y prensa, avisos de prensa y medios internos de EPM para que los empleados actúen como multiplicadores.

Para el caso de suspensiones contingentes por daños, se tiene implementado un “operativo reactivo” que incluye información detallada del evento al Contact Center, información personalizada a los afectados cuando ello es posible, y suministro de emergencia mediante bidones o carros cisterna. En 2009 se atendieron 3 eventos y se impactaron 18 mil clientes. Del mismo modo

el dispositivo de comunicación se implementa en suspensiones programadas de considerable impacto, mediante el “operativo proactivo” que atendió otros 3 eventos para 18,0.62 clientes impactados en el año.

Por su parte, en energía se viene realizando una mejora en los mecanismos para la notificación en caso de suspensión del servicio. Avisar al cliente con 2 días de anticipación a la suspensión del servicio, cuando la afectación corresponde a una solicitud de mantenimiento particular. Cuando las maniobras implican suspensión para un número más amplio de clientes, la notificación se hace mediante llamadas telefónicas personales a los Grandes clientes, y a través del Contact Center para los residenciales.

Para los usuarios rurales o de centros urbanos en los que no hay suficiente cobertura telefónica, la comunicación se hace a través de la Unidad de comunicaciones mediante avisos y comunicados en prensa y radio.

## Suspensión masiva de gas - 2009

*A raíz de una fuga presentada en la línea matriz del gasoducto de distribución fue necesario programar la suspensión masiva del servicio de gas a comienzos del mes de noviembre de 2009 a todos los usuarios del Valle de Aburrá. Esta situación implicaba, desde luego, afectación para los usuarios, pero también la necesidad de tomar las medidas necesarias para minimizar el riesgo de accidentes cuando comenzara a restablecerse el servicio.*

*Se hizo un programa inmediato de comunicación escrita a los clientes industriales y envió masivo de mensajes IVR a todos los clientes informando sobre las causas y el tiempo de suspensión, así como las medidas de precaución que era preciso adoptar. De esta manera, se distribuyeron volantes en cada instalación con gas, así como un video didáctico que fue emitido por todos los canales locales de televisión.*

*Igualmente, se notificó a los medios de comunicación, se realizó una rueda de prensa y se implementó un dispositivo de envío de boletines, reportes de avance en la solución y atención a periodistas.*

*La contingencia culminó antes de lo previsto, sin ningún incidente adicional. EPM envió un mensaje de agradecimiento general, por el apoyo, comportamiento y comprensión durante el evento.*

## Comunicación educativa

Desde hace dos años se ha mantenido una tendencia sostenida de mejoramiento en la comunicación educativa en energía, con programas de uso eficiente, uso seguro de la red, suspensiones del servicio y los derechos y deberes, sobre todo con el concurso El juego de Doña Luz, dirigido a todos los clientes a través de un inserto en la factura y cuñas radiales en todo el Departamento de Antioquia.

Adicionalmente continuaron programas como “Acercamiento Empresarial”, mediante el cual se educa a empleados de clientes EPM en uso eficiente (en 2009 participaron 33 empresas y 2.925 empleados), y “Uso racional de energía”, en el que se promovieron y ejecutaron estudios

energéticos en 27 empresas del mercado no regulado.

Desde el ámbito corporativo, EPM mantuvo en 2009 sus programas establecidos, entre los que se destacan “Cuidamundos” (educación relacionada con servicios públicos en los aspectos ambiental, científico y tecnológico, integrado a las escuelas y colegios), Día del Cliente (acompañamiento en asentamientos urbanos) y Red de líderes comunitarios, entre otras actividades encaminadas a mantener canales de diálogo con los clientes. El uso racional de los recursos naturales, especialmente del agua, toda vez que es un elemento primordial para la prestación de los servicios públicos, es uno de los hilos centrales de estos programas.



## Inversión e impacto de los programas de comunicación educativa 2007 - 2009

	2007	2008	2009
<i>Personas impactadas por programas de educación al cliente</i>	268.924	285.494	193.371
<i>Personas impactadas por comunicación educativa energía</i>	-	481.000 familias	1.740.000 familias
<i>Inversión en educación al cliente (\$ millones)</i>	-	-	1.702
<i>Inversión en comunicación educativa energía (\$ millones)</i>	-	1.650	1.900
<i>Inversión en comunicación educativa gas (\$ millones)</i>	-	-	4.443

## Incidentes por la prestación del servicio

EPM tiene previstos seguros y procedimientos internos para reclamaciones extracontractuales o judiciales por daños y perjuicios a personas y enseres producidos por la operación o la prestación de los servicios. En 2009 se mantuvieron más o menos estables los números de reclamaciones en personas y enseres, aunque se registra un incremento en las reclamaciones por incumplimientos legales.

Estos últimos se explican por algunos fallos de omisión en la aplicación de la Resolución 413 de la Comisión de Regulación de Aguas -CRA- y la circular 06

de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios -SSPD-, que indican que cuando se presenta desviación significativa en una instalación de aguas se le debe informar al usuario por escrito el día y la hora en que se va a efectuar la revisión para detectar la causa que originó el alto consumo,

Con respecto a las reclamaciones en curso provenientes de años anteriores y falladas en 2009, 147 fueron pagadas o con fallo en contra de EPM y 10 pagadas por contratistas, 95 fueron negadas o falladas a favor de EPM y 17 fueron retiradas por el reclamante o el demandante.

## Incidentes por prestación del servicio 2007 - 2009

Tipo Reclamación	2007	2008	2009
<i>Daños a personas por prestación del servicio</i>	NR	NR	34
<i>Daños a enseres</i>	NR	NR	229
<i>Incumplimientos legales por la prestación del servicio</i>	NR	1.630	2.352

## Más de \$ 26,000 millones con clientes en regiones

En 2009 se conectaron 11.325 viviendas mediante al programa Antioquia iluminada, con una inversión de \$24.355 millones. El programa se realizó en 39 municipios, incluyendo a todas las regiones del Departamento de Antioquia, excepto el Área Metropolitana del Valle de Aburrá. En 2010 se conectarán 17.000 nuevos clientes rurales con sus redes.

Por su parte, el programa Energía para el retorno conectó a 725 instalaciones, con una inversión de \$1.659 millones en zonas rurales de desplazamiento.

En esta misma línea, la Junta Directiva de EPM aprobó poner en marcha el programa “Todos co-

nectados”, con el cual se destinarán hasta \$96.000 millones, para que a través de Antioquia Iluminada, se propicien condiciones para la conexión de un máximo de 195.000 clientes con dificultades de pago mediante la modalidad Prepago.

En lo que respecta a oficinas de atención al cliente, durante 2009 se abrieron oficinas para la recepción de pedidos, peticiones, quejas y reclamos en los municipios de Campamento, San Carlos, Yondó, Mutatá, San Pedro de Urabá y Belén de Bajirá, con lo que se busca establecer mecanismos más expeditos para el relacionamiento con los clientes de esas poblaciones.

## Beneficiarios y recursos financieros destinados a RSE con Clientes 2007-2009

Programa	Clientes					
	Beneficiados Personas / * Familias			Inversión (\$ millones)		
	2007	2008	2009	2007	2008	2009
Ahorro efectivo para el cliente por HV	ND	ND	ND	1.737**	9.408**	6.247
Antioquia Iluminada	1.083	0	*11.325	4.208	0	21.550
Energía para el retorno	0	*1.056	*725	0	1.800	1.659
Brigadas Agua Potable	0	*950	*387	0	30	85
Financiación multiusuarios	4.689	604	N.A	701	297	N.A
Energía Prepago	7.831	*19.639	*15.349	4.417	5.491	2.927
Ecodescuento (Bono Millón)	5.721	3.573	N.A	742	809	N.A
Operativo reactivo	0	2.430	18.000	0	30	9
Gestión social pérdidas	352.631	297.261	246.450	15.193	19.351	19.857
Financiación cuentas**	61.704	105.723	114.362	34.204	56.222	66.871
Comunicación y relacionamiento	0	0	628.371	0	3.451	8.045
<b>Total</b>	<b>433.659</b>	<b>431.236</b>	<b>1.034.969</b>	<b>\$59.465</b>	<b>\$87.481</b>	<b>\$127.250</b>

\*\*Alude a los montos totales financiados en el año, no se calcula ahorro para el cliente porque la financiación no es inferior del DTF promedio.

# Comunidad y medio ambiente



## Composición

*El grupo de interés Comunidad y medio ambiente está conformado por la población afectada positiva o negativamente por la relación de vecindad con EPM, en términos de su actuación empresarial.*

*Este grupo está compuesto por 5.6 millones de personas que habitan en el Departamento de Antioquia.*

*El medio ambiente se refiere a la interacción dinámica de la empresa con el medio natural y social, y representa a la comunidad del futuro.*

## Declaración de sostenibilidad

*La relación con este grupo de interés se orienta a la actuación responsable frente al desarrollo humano sostenible, bienestar y compromiso con el buen uso de los recursos naturales.*

## Modelo de relacionamiento

*En el proceso de aplicación del Modelo de Diagnóstico y Relacionamiento con Grupos de Interés, se definió como objeto de la relación “Establecer compromisos con los actores involucrados en relación con la sostenibilidad y la responsabilidad conjunta frente al medio ambiente y frente al mejoramiento de las condiciones sociales y económicas de dichas comunidades, acorde con las políticas Ambiental y de RSE.”*

*Durante la construcción del Modelo de Relacionamiento se realizaron grupos focales con líderes formales de las asociaciones de juntas de acción comunal, en subregiones del Departamento de Antioquia, en su calidad de voceros de la comunidad.*

## Diálogo con Comunidad y medio ambiente

*Entre ellos hubo consenso alrededor de la importancia del reporte de algunos temas incluidos en este capítulo, tales como: fortalecimiento comunitario educación ambiental, cuidado de los recursos naturales, generación de empleo, entre otros.*

*Con respecto al nivel de desarrollo en general de los temas en el contexto regional y sobre el desempeño de EPM en los mismos, no hubo una unidad de criterios, toda vez que las calificaciones estuvieron en los tres niveles de calificación que se les propuso: alto, medio y bajo; aunque se debe señalar que en ciertos sectores de estas subregiones se manifestó algún grado de desconocimiento de la gestión.*

Valor agregado generado para Comunidad y medio ambiente

Directo 2%  
Indirecto 36%

## Impacto en las operaciones

# Hay concertación, pero continúa la invasión de predios

Un principio fundamental de actuación para EPM en el desarrollo de sus proyectos es prevenir, mitigar, corregir y compensar los impactos negativos y maximizar los positivos. De esta manera, se busca propiciar la participación comunitaria e institucional en las diferentes etapas de los grandes proyectos de infraestructura, con el fin de facilitar un clima de confianza, transparencia y reconocimiento de los derechos de los distintos actores sociales e institucionales.

Durante 2009 se desarrollaron cuatro estudios ambientales para identificar los impactos de los proyectos en etapa de prefactibilidad y factibilidad, relacionados con la carboeléctrica La Loma en el departamento del Cesar, el proyecto hidroeléctrico del Río Buey en el Departamento de Antioquia, la factibilidad de parques eólicos en La Guajira y el estudio del potencial hidroeléctrico de la cuenca de los ríos Penderisco y Murri, en Antioquia. Estas evaluaciones ambientales permiten conocer los impactos potenciales que tendrían las actividades de los proyectos y la vulnerabilidad del medio para afrontar dichos impactos, y a partir de ahí definir y valorar las medidas a implementar.

Por su parte, en Porce IV se adelantaron gestiones con diferentes organizaciones del municipio de Zaragoza, para definir conjuntamente con los ministerios del Interior y de Justicia y de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, la intervención adecuada con las negritudes afectadas por el proyecto.

En el desarrollo del proyecto Porce III se sigue presentando el arribo de familias provenientes de otras regiones, convocadas por expectativas económicas para asentarse en predios adquiridos para la construcción del mismo, luego de que se diera la declaratoria de utilidad pública e interés social. Frente a esto EPM ha adelantado todos los procesos legales y ha acompañado a la Administración Municipal de Guadalupe, con el propósito de dar el cierre necesario a la situación.

Con respecto a los pobladores asentados antes del inicio del proyecto, a quienes se les reconocen los derechos que los asisten, se ha concertado con el 98% de las familias y con el 98% de los mineros, estableciendo medidas integrales de reubicación, relocalización o compra directa de sus propiedades, incluyendo la indemnización por la actividad económica desarrollada.





Comunidad, Proyecto Porce III.

En cumplimiento de dichas medidas, durante 2009, se adelantó la construcción de viviendas e infraestructuras comunitarias, reubicando a 73 familias y relocalizando a 97 más. Así mismo, se trabajó en el desarrollo de 109 proyectos económicos de carácter agropecuario y 61 de comercio y servicios; se brindó apoyo a la gestión municipal; se suministró información referente al proyecto a través de medios escritos, visuales y radiales y se realizaron jornadas de educación ambiental dirigidos a la comunidad.

### Acciones legales adelantadas - Porce III

Acción	2009
Comunicaciones	255
Derechos de petición	136
Tutelas	5
Demandas atendidas	203
Acciones de grupo	3

### Empleos generados - Porce III

Indicador	2007	2008	2009
Total empleos generados	3.417	3.622	4.790
Personas contratadas de la región	1.413	1.615	2.103
Porcentaje sobre el total	41,5%	44,5%	44%

## Recursos para Anorí

Como parte de la gestión para mitigar los impactos ocasionados por la presión migratoria derivada del proyecto Porce III, EPM firmó durante 2009 un convenio con el Municipio de Anorí, por un total de 7 mil 232 millones de pesos. Dicho convenio contempla inversiones en educación, salud, deporte, agua potable, saneamiento ambiental y fortalecimiento organizativo comunitario, que beneficiarán a más de 3 mil habitantes de la zona.

Así mismo y con el fin de gestionar los impactos sobre la comunidad adyacente a las actividades de construcción e intervención de las redes de servicios públicos, se mantuvo la vigilancia en la implementación de las medidas conducentes a informar oportunamente sobre los trabajos y

posibles interrupciones en los servicios, a canalizar adecuadamente el tráfico vehicular y peatonal y a restituir el espacio público y privado en adecuadas condiciones luego de culminados los trabajos, entre otras acciones.

En ese sentido, se destaca la implementación de técnicas de revestimiento polimérico en aproximadamente 680 metros lineales de redes de agua, buscando evitar la intervención a cielo abierto de las conducciones, mitigando el impacto de las actividades sobre las comunidades y el medio ambiente en lo que respecta a afectaciones por movilidad, paisaje, emisiones ruido y de material particulado, arrastre de sedimentos a cuerpos de agua, entre otros.

## Aportes al desarrollo sostenible

# Educación y formación ciudadana, ejes en 2009

Para EPM el acceso a la educación y la formación en liderazgo y gestión participativa son en definitiva elementos dinamizadores del desarrollo local y regional, facilitan el mejoramiento de los niveles organizativos y de autogestión y resultan fundamentales para empoderar a las organizaciones comunitarias, posibilitando la articulación entre los diferentes actores presentes en el territorio.

Con esta premisa, durante 2009 continuaron en desarrollo diferentes programas orientados a fortalecer el acceso al conocimiento en todo el Departamento de Antioquia.

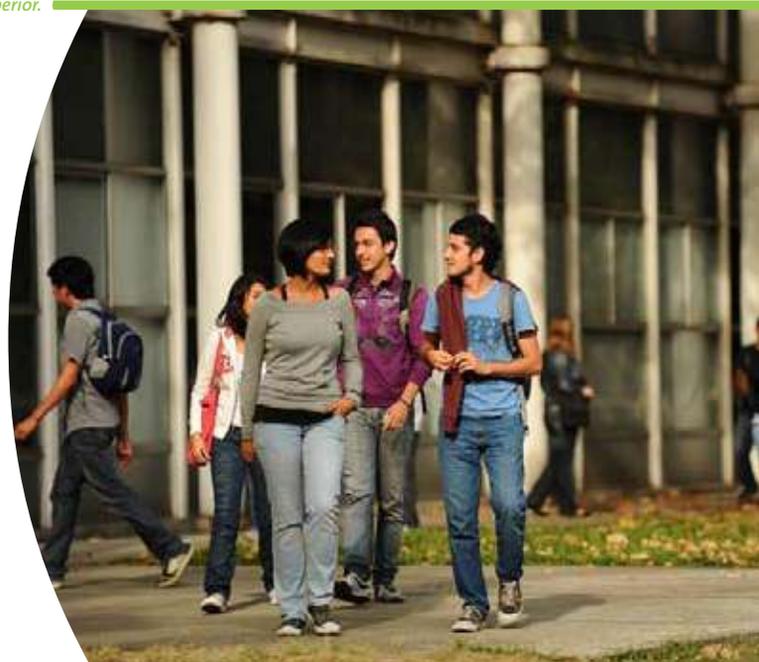
A través del Fondo EPM para la Educación Superior los bachilleres de Medellín cuentan con un medio para adelantar sus estudios profesionales, tecnológicos y de técnica profesional. Este programa, que se inició desde el año 2008, ya cuenta en el acumulado con 9,453 beneficiarios, todos pertenecientes a estratos 1, 2 y 3, quienes reciben recursos para el pago de las matrículas y el sostenimiento diario.

En 2009 se puso en marcha una nueva versión de este programa, con la que se busca su extensión a todo el departamento de Antioquia, de

*Estudiantes de la Universidad Nacional, beneficiarios del Fondo EPM para la Educación Superior.*

esta manera un total de 197 bachilleres de 125 municipios de Antioquia iniciaron sus estudios superiores. Para el próximo año se tiene previsto vincular a bachilleres de los Departamentos de Santander, Norte de Santander, Quindío, Caldas y La Guajira, en donde EPM tiene presencia a través de sus filiales.

Una situación que ha generado especial atención tiene que ver con el impacto generado en los jóvenes que se desplazan a Medellín provenientes de diferentes regiones, con el fin de realizar sus estudios. Con ellos se ha hecho un acompañamiento a través de tutores, asesoría psicológica, cursos nivelatorios para refuerzos temáticos y asesoría financiera para el manejo adecuado de los beneficios.



## Formación para la ciudadanía

Para los líderes pertenecientes a juntas de acción comunal, agrupaciones de mujeres, jóvenes y asociaciones comunales, EPM desarrolla programas de formación en los municipios del área de influencia de las centrales hidroeléctricas.

En el Valle de Aburrá, por su parte, se adelantó el programa educativo “Servicios públicos domiciliarios, liderazgo y participación ciudadana”, orientado a la formación de líderes y al establecimiento, a través de ellos, de un canal de comunicación directa comunidad–EPM.

Adicionalmente, en 2009 EPM suscribió un convenio con el SENA (Servicio Nacional de Aprendizaje) para brindar información y formación para el trabajo; surgió así el “Aula móvil”, mediante la cual se capacitaron alrededor de 800 personas en el mantenimiento y reparación de gasodomésticos, así como en la sensibilización para el manejo seguro del gas natural.

El acceso a la formación también demanda la disponibilidad de espacios que propicien el desarrollo científico, tecnológico y empresarial;

con ese fin se creó en 2005 la Biblioteca EPM, especializada en ciencia, tecnología, industria y medio ambiente, donde anualmente se registra un aumento en el número de usuarios y de uso, al tiempo que contribuye al mejoramiento del entorno urbano en el que se encuentra.

Dos asuntos relevantes tiene que ver con la sostenibilidad en la prestación de servicios públicos domiciliarios: se construyeron 12 plantas dentro del programa de potabilización para comunidades rurales, que se entregarán a centros educativos y población rural del Departamento de Antioquia en 2010, a través de la figura de comodatos. Así mismo, el Centro de Investigación e Innovación en Energía<sup>1</sup> -CIEN- ha empezado a trabajar en el desarrollo de soluciones creativas para el sector energético, apostándole al fortalecimiento de la academia y la ciencia; ha presupuestado la adquisición de más de 25 equipos para investigación por \$1,200 millones para la comunidad científica y, así mismo, a través de los proyectos iniciados se apoya la formación de 9 doctores, 24 magísteres y 32 estudiantes de pregrado.

1. Creado por EPM en convenio con la Universidad Nacional de Colombia (sede Medellín), la Universidad de Antioquia, la Universidad Pontificia Bolivariana y el Instituto Tecnológico Metropolitano.

## Fondo para la Educación Superior

Indicador	2008	2009
<i>Estudiantes de Medellín</i>	3.172	6.281
<i>Inversión Medellín (\$ millones)</i>		14.815
<i>Estudiantes de las regiones</i>		197
<i>Inversión regiones (\$ millones)</i>		945

## Programas con organizaciones comunitarias

Indicador	2009
<i>Planes de fortalecimiento comunitario</i>	9
<i>Líderes capacitados regiones</i>	9.140
<i>Organizaciones participantes</i>	332
<i>Asociaciones comunales</i>	10
<i>Líderes capacitados en el Valle de Aburrá</i>	847

## Biblioteca EPM

Indicador	2007	2008	2009
<i>Visitantes</i>	361.267	566.538	732.568
<i>Promedio diario</i>	1.460	1.427	2.492
<i>Costos de operación (\$ millones)</i>	1.475	3.634	3.107

## Convenios con instituciones académicas

Principales acciones	Actas	Inversión (\$ millones)
<i>Universidad Pontificia Bolivariana</i>	15	2.063
<i>Escuela de Ingeniería de Antioquia</i>	2	96
<i>CEIPA</i>	7	512
<i>Universidad de Medellín</i>	11	999
<i>Universidad Tecnológica de Pereira</i>	2	95
<i>Universidad EAFIT</i>	32	1.154
<i>Universidad Nacional</i>	9	911
<b>Total</b>	<b>78</b>	<b>\$ 5.830</b>

## Eventos y patrocinios en subregiones de Antioquia

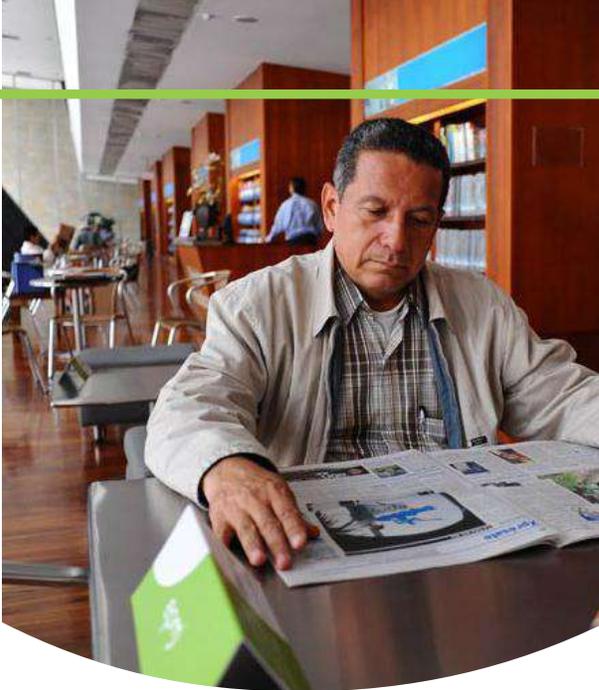
Indicador	2007	2008	2009	Explicación
<i>Eventos</i>	70	41	71	<i>Se incluye la estrategia de Trueques creativos, que en 2009 llegó a 13 municipios.</i>
<i>Aportes (\$ millones)</i>	170	294	595	



## CIEN - Centro de Investigación e Innovación en Energía

Principales proyectos	Líquidos	Especie	Inversión total (\$ millones)
Valoración energética de los biosólidos de la planta San Fernando.	1.023	–	1.023
Estudio de los factores incidentes para la implantación y el mejoramiento de industrias electro-intensivas en Antioquia.	582	–	582
Uso racional y eficiente de la energía en unidades microempresariales de Medellín.	462	–	462
Sistemas de recuperación de energía con tecnologías de bombas y tubos de calor en procesos industriales.	427	–	427
Evaluación integral de la producción más eficiente de bioetanol y biobutanol a partir de lignocelulósicos.	1.767	32	1.799
Viabilidad de producción de combustibles líquidos a partir de residuos del sector cafetero y forestal por pirólisis en lecho fluidizado.	342	18	360
Utilización de nuevos materiales, métodos y procesos en la fabricación de componentes de microcentrales hidráulicas.	602	16	617
Evaluación del potencial energético marino de Colombia.	1.306	31	1.337
Producción de energía a partir de residuos agrícolas en biorreactor por etapas.	778	14	793
Generación de energía eléctrica mediante gasificación de madera proveniente de plantaciones forestales: programa piloto de dendroenergía sostenible.	477	9	486
Diseño y fabricación de celdas solares híbridas.	1.127	5	1.132
<b>Total</b>	<b>\$ 8.892</b>	<b>\$ 125</b>	<b>\$ 9.017</b>

\* A estos recursos se suman los que aportan **Colciencias** y las universidades que hacen parte del programa.



## Biblioteca EPM

Entre las acciones de contribución al mejoramiento de su entorno realizadas en 2009 por la Biblioteca EPM, se destacan aquellas dirigidas a públicos vulnerables, como trabajadoras sexuales, recicladores y niños en estado de indigencia.

## Vinculación a proyectos de desarrollo

# Inversión para el bienestar de las poblaciones

Mediante la estrategia de vinculación a proyectos de desarrollo, EPM participa en proyectos que están articulados con los planes de desarrollo municipal (PDM) y con los esquemas de ordenamiento territorial (EOT), como oportunidades de gestión conjunta en el territorio.

Durante 2009 se desarrollaron diferentes proyectos de infraestructura, entre los que se encuentran trabajos de saneamiento básico y mejoramiento de vías. En relación con el primero se intervinieron viviendas de los municipios de Amalfi, Belmira, El Peñol, Gómez Plata, San Pedro de los Milagros, San Rafael, San Vicente Ferrer y Santa Rosa de Osos, a través de la construcción de 314 unidades de tanques sépticos. Así mismo se apoyó la construcción y mejoramiento de acueductos veredales en los municipios de San Rafael y El Peñol, suministrando agua potable a 1,435 viviendas.

Y en lo que respecta a desarrollo vial se participó en el mejoramiento de 39.5 kilómetros de vía en los municipios de Cañasgordas, Guadalupe y San Pedro de los Milagros, con el fin de mejorar la conectividad de las comunidades rurales con las cabeceras municipales.

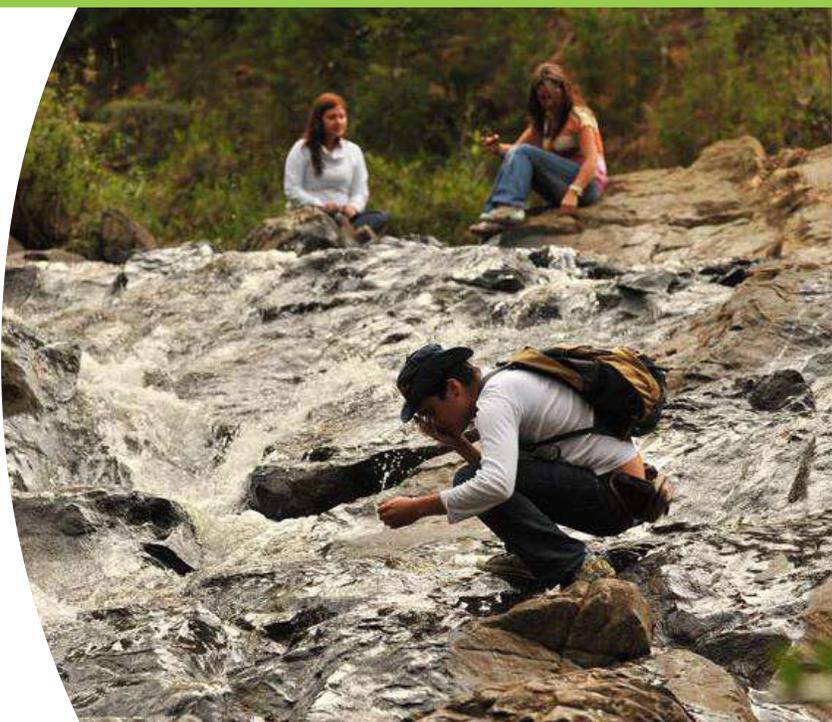
En los centros médicos de las centrales de generación de EPM fueron atendidas 877 personas del sector rural, a quienes se les brindó atención gratuita de urgencias y movilización en ambulancia en los casos que lo ameritaron.

En el municipio de Medellín se mantuvieron abiertos, para el uso de toda la comunidad, el Parque de los Pies Descalzos y el Parque de los Deseos, en los que se tiene un promedio de 850.000 visitantes cada año. Por su parte, en algunas regiones del Departamento de Antioquia

## Parque ARVI.

se mantiene la cesión en comodato a las cajas de compensación familiar (Comfenalco, Comfama y Comfamiliar-Camacol) de terrenos localizados alrededor de algunos embalses y utilizados por estas entidades como zonas de recreación y educación ambiental al servicio de la comunidad.

Esta misma figura se aplica a las organizaciones comunitarias con destinación a actividades deportivas, de recreación y de formación agropecuaria, entre otras, con la entrega en comodato de terrenos ubicados en tanques de acueducto y plantas de tratamiento. En 2009 se presentó un gran incremento en este rubro por la adición de 3 comodatos para el Parque Arví, una zona de turismo que se está desarrollando para la ciudad en terrenos de la cuenca y el embalse de Piedras Blancas.



## Proyectos de infraestructura

Indicador	2009
# de proyectos	28
Inversión total (\$ millones)	1.016
Personas beneficiadas	10.800

## Inversión en espacios urbanos de recreación (\$ millones)

Indicador	2009
Inversión Parque Pies Descalzos y Puerta Urbana	149
Valor del servicio de orientación prestado por los guías del Parque	333
Inversión en "miradores" (espacios ubicados en las afueras de la ciudad)	5
Costo de unidades sanitarias para el uso de la comunidad	201

## Terrenos cedidos en comodato a comunidades

Indicador	2007	2008	2009
# Contratos	70	69	77
Beneficios* (cifras en millones)	653	818	1.338

\* Cálculo sobre el valor de los cánones en que se hubiera incurrido en caso de alquiler.

## Apoyo a proyectos productivos

En las zonas de influencia de las centrales hidroeléctricas se desarrollaron proyectos asociados a seguridad alimentaria, sistemas pecuarios de especies menores, ampliación de la infraestructura para la producción y montaje de cultivos bajo invernadero, los cuales contribuyen a implementar estrategias de producción limpia y atención de problemas nutricionales.

En total, EPM realizó una inversión de \$498 millones, que se sumó a la realizada por administraciones municipales y otras entidades por \$1,012 millones, con beneficios para 2,182 familias (10,929 personas) en 19 proyectos.

Igualmente, con el proyecto asociativo de producción de arepas, con la marca Puro Campo,

que adelanta EPM desde el año 2006 en convenio con el Municipio de Medellín y la Fundación EPM, se realizó una inversión por \$343 millones y se dieron resultados significativos:

- Obtención de la certificación del lote de producto por el Icontec, que permite la estandarización de los procesos productivos y mejores prácticas de manufactura.
- La consolidación del producto en almacenes de cadena, que representó ventas por más de \$100 millones.
- La asesoría a la empresa por parte de Comfama en la gestión comercial, producción y recursos humanos.

## Vinculación a la educación y la cultura

EPM participó en el desarrollo de proyectos asociados al mejoramiento de la calidad de la educación, formación cultural en pintura, teatro, danza y música, centros de iniciación y formación deportiva y formación ciudadana en las regiones. La comunidad educativa rural de 29 municipios se benefició con la entrega de 13,453 paquetes escolares y con la inversión de \$1,306 millones en 26 proyectos, beneficiando a 39,476 personas.

Así mismo, por tercer año consecutivo la empresa se vinculó al programa que adelanta la Fundación Secretos para contar, mediante la adquisición y entrega personalizada, en talleres de lectura a maestros y familias campesinas, de 50,000 unidades de la tercera colección del programa, haciendo presencia en 27 municipios del Departamento, 5 corregimientos del municipio de Medellín y 159 bibliotecas de la región de Urabá.

## Gestión con la comunidad Wayuu

Mediante un proceso de construcción conjunta con la comunidad Wayuu, se definió la implementación de programas orientados a resolver necesidades básicas prioritarias para la comunidad, con la estrategia consolidar alianzas con entidades públicas y privadas del orden local y regional.

En materia de infraestructura EPM adelantó un convenio con el Municipio de Uribia para la atención de 20 familias en Kasiwolin y Arutkajui, con la construcción de 50 viviendas nuevas en el sector de Media Luna. Además, en convenio con esta municipalidad, EPM comprometió recursos por valor de \$240 millones para la recuperación y puesta en operación de la planta desalinizadora y en contraprestación, el municipio de Uribia,

desarrolla una primera fase de microacueducto comunitario por valor de \$207 millones, el cual entraría a operar en el mes de marzo de 2010, conjuntamente con la planta desalinizadora.

Actualmente se adelanta una gestión conjunta con la Vicepresidencia de la República, El Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas para las zonas no interconectadas (IPSE), la Gobernación de La Guajira y el Municipio de Uribia, con el fin de implementar la electrificación en una amplia zona de este departamento del norte de Colombia, incluyendo sectores como el Cabo de la Vela, Media Luna, las rancherías Kasiwolin y Arutkajui, entre otras. Las obras comienzan en febrero de 2010.

## Alumbrado Navideño

Indicador	2007	2008	2009
Personas beneficiadas directamente	1.500	1.350	2.000
Visitantes / día	N.D	200.000	250.000
Inversión (\$ millones)	6.000	6.200	20.000

## Alumbrado Navideño

En 2009 el Alumbrado Navideño de EPM ofreció una nueva propuesta de alta tecnología en iluminación, interviniendo el río Medellín y la sede administrativa de EPM. El diseño estuvo compuesto por cinco fuentes de agua con luces cambiantes y efectos multimedia, que brindaron espectáculos de color, movimientos de agua y sonido. Este año el proyecto generó un total de 102 empleos indirectos y aumentó la instalación organizada de venteros ambulantes, al pasar de 350 el año anterior a 500 en el presente.



## Comunicación y relacionamiento

# Se fortalecieron los canales bidireccionales

A la comunicación clara, oportuna y transparente relacionada con asuntos que afectan a la comunidad y con las posiciones institucionales en asuntos asociados a su actuar, EPM ha agregado una característica que considera vital: la bidireccionalidad. En ese sentido se han fortalecido medios que posibilitan la interacción con las comunidades, a partir de los cuales se crean espacios para el diálogo y el contacto permanentes.

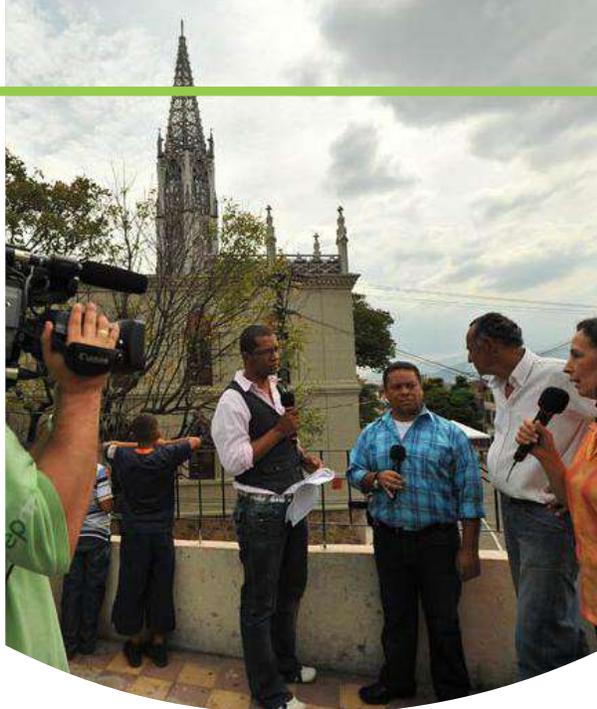
En el año se realizaron 21 versiones del programa Estamos Ahí, concebido como una forma de hacer visible la presencia de EPM en las regiones. De esta manera 6,837 niños tuvieron la oportunidad de participar en Una Aventura por mi ciudad y mi región, una jornada lúdico pedagógica que los llevó a conocer más de su departamento, en lo que fue para ellos y sus familias un hecho memorable. Camino al barrio, el espacio de televisión que se emite por Teleantioquia y Telemedellín, se originó en directo desde estos municipios, al igual que el programa de radio Aló EPM.

También se entregaron dotaciones de colecciones a las bibliotecas de los municipios y sus bibliotecólogos participaron en capacitaciones dadas a través de la Biblioteca EPM. El Museo Interactivo de servicios públicos estuvo presente en las regiones, con un stand que lleva atracciones que antes sólo era posible apreciar en Medellín y en convenio con el Museo de Antioquia, se realizaron las “Exposiciones Itinerantes”, una iniciativa que incluye exposiciones de arte y trabajo didáctico con comunidades de los municipios. Finalmente, el Día del Cliente complementa esta presencia, con una serie de actividades de atención, diálogo con comunidades, atención preventiva en salud y recreación para la familia.

El programa radial Aló EPM Metropolitano tuvo 246 emisiones durante todo el año, de las cuales 32 se hicieron en forma remota, es decir desde diferentes sectores o eventos en directo con la comunidad. El espacio presentó 2,486 llamadas de parte de los oyentes, lo que representa un promedio de 9 llamadas por programa. Desde 2008 este programa tiene la versión regional, con presencia en los diferentes municipios del Departamento de Antioquia; en 2009 se integró con el programa Generando Optimismo de la Gerencia Generación Energía. Actualmente se emite cada semana en 45 emisoras de Antioquia, con un alto porcentaje de cubrimiento en los municipios de la región.

“Camino al barrio” es un programa de televisión en directo que se transmite simultáneamente por los canales Telemedellín y Teleantioquia. Se origina semanalmente desde un barrio distinto y relata historias cotidianas que evidencian los logros y las dificultades de cada comunidad en su esfuerzo por mejorar sus condiciones de vida y reivindicar su dignidad. En el sexto año de realización a cargo de EPM, Camino al Barrio se originó en 21 municipios de Antioquia y en tres ciudades de otros departamentos en los que EPM tiene presencia con sus proyectos o servicios.

En noviembre de 2009 se realizó el Quinto Encuentro de EPM con Medios Alternativos de Comunicación, en el cual se desarrolló un ejercicio de construcción de sentido compartido en torno de los temas de medio ambiente y desarrollo con la comunidad. El objetivo fue fortalecer las relaciones y las comunicaciones con los grupos de interés externos, para lo cual se definieron unos principios concertados y el compromiso de mantener el acompañamiento y la colaboración mutua.



## Divulgación de acciones de RSE

En el marco de actuación socialmente responsable, EPM decidió en 2009 poner en marcha una estrategia de comunicación que busca dar a conocer y posicionar el concepto de Responsabilidad Social Empresarial, mediante la educación en el tema y la generación de contenidos que representen hechos puntuales de RSE en Colombia y el mundo, de tal manera que puedan orientar y motivar acciones institucionales. La estrategia se inició en marzo a través de radio, prensa, revistas, internet y televisión con alcance nacional y tuvo una inversión de \$3,900 millones.

## Comités y canales de acercamiento con la comunidad

Comité	Tipo de información que comunica	Frecuencia	Cobertura	Fecha de inicio
Mesa Energética	Información educativa y planes de financiación según características poblacionales. Concertación alrededor de situaciones puntuales.	Bimestral	Regional	Diciembre de 2007
Mesas de trabajo municipal	Permanentemente existe un relacionamiento directo con líderes comunitarios y autoridades municipales. Se capacitan en temas relacionados con la cultura de los servicios públicos y el portafolio de servicios según las necesidades de la población.	Los acercamientos se realizan para la ejecución de todas las estrategias educativas, pues en el trabajo social se requiere un relacionamiento permanente con los validadores de cada región, barrio, zona o sector.	Regional	2001
Conversatorios	Es un componente del programa "Estamos ahí". Se discuten necesidades comunitarias expresadas con antelación por parte de los asistentes al conversatorio.	Jornadas de ejecución de los Días del Cliente y de la presencia institucional "Estamos ahí".	Mercado integrado	2007

## Fundación EPM

# Un nuevo marco de actuación con mayor alcance

La Fundación EPM fue creada en el año 2000 con la idea de fomentar la innovación, la investigación científica, el desarrollo tecnológico y la participación comunitaria. A raíz de la promulgación en 2009 de la Política de RSE para el Grupo EPM, se inició un proceso para la redefinición estratégica de la Fundación, buscando una articulación estrecha con la Política y el apalancamiento del desarrollo en las regiones donde la empresa tiene cobertura, incluyendo el Departamento de Antioquia y otras regiones del país.

En 2010 se presentará el resultado del proceso para la aprobación de la Junta Directiva de EPM y de la Asamblea General de la Fundación, para posteriormente iniciar la formulación de nuevos programas y campos de actuación.

Durante 2009 EPM aportó \$3,920 millones para el funcionamiento de la Fundación, lo que representó un aumento significativo con respecto al año 2008, cuando se aportaron \$2,200 millones. La razón del aumento tuvo que ver con la realización de los programas Museo itinerante, Dotación de bibliotecas municipales y Una aventura por mi ciudad y mi región, beneficiando a 27 municipios de Antioquia como parte de la política de expandir los programas a las regiones.

Se destaca el reconocimiento que la Fundación Bill y Melinda Gates otorgó a la Fundación EPM por el trabajo de la Red de Bibliotecas de Medellín, junto con un premio de un millón de dólares, dinero que se destinará al fortalecimiento y generación de conocimiento como apoyo a las bibliotecas públicas de Medellín y su Área Metropolitana.

La Red de Bibliotecas de la Fundación EPM ofrece acceso a internet y capacitación en nuevas tecnologías, a través de 34 bibliotecas y cinco parques-biblioteca distribuidos por toda la ciudad de Medellín.



## Programas de la Fundación EPM

Programa	Participantes			Explicación
	2007	2008	2009	
Museo Interactivo	133.207	95.890	80.000	Hubo una reducción de visitantes en el Museo, debido a que en 2009 el programa <i>Una aventura por mi ciudad y mi región</i> tuvo una estrategia diferente, enfocada en traer a Medellín niños de 27 municipios de Antioquia, lo que aumentó los costos de operación.
Museo itinerante	-	22.000	28.000	
Parque de los Deseos	1.597.387	1.723.134	1.800.000	Los visitantes aumentaron gracias a la realización de una programación diaria completamente gratuita.
<i>Una aventura por mi ciudad y mi región</i>	46.510	18.895	8.067	
<i>Buscando la navidad</i>	4.651	12.284	12.500	
<i>Casa de la Música</i>	11.361 Horas	12.284 Horas	14.750 Horas	
Red de Bibliotecas	54.802	1.285.525	1.400.000 impactadas en el portal	Los datos suministrados son personas impactadas en el portal; las 34 bibliotecas que conforman la red han alcanzado 6,030,411 visitantes en el 2009.
EPM Puertas Abiertas	14.000 Aprox.	13.000 Aprox.	13.500 Aprox	
Punto Común	173.466	223.502	197.962	En 2009 la estrategia de los Punto Común se basó en el aumento de capacitaciones propias y en alianzas que permitirán a las comunidades de los estratos 1, 2 y 3 acceder no sólo a Internet sino también a una educación virtual en diferentes campos. Se realizaron 3,693 capacitaciones que requerían horarios más prolongados.



Programa *Una aventura por mi ciudad*.



## Avances en materia ambiental

# Mejoramiento continuo del desempeño ambiental, un reto permanente

El seguimiento al desempeño ambiental ha venido tomando fuerza en EPM como una importante herramienta de gestión, debido a que permite monitorear los principales aspectos ambientales generados en el desarrollo de sus actividades, productos y servicios, proporcionando información fiable y verificable sobre los mismos.

En ese sentido, EPM busca afianzar una cultura de medición y reporte de sus aspectos ambientales bajo los lineamientos de la Guía GRI G3, que en el marco de su Política Ambiental permitan la toma de decisiones y la materialización de acciones que contribuyan al mejoramiento continuo de su gestión bajo el propósito de la sostenibilidad empresarial.

## Eficiencia en el consumo de materiales e insumos

# Beneficio económico y ambiental

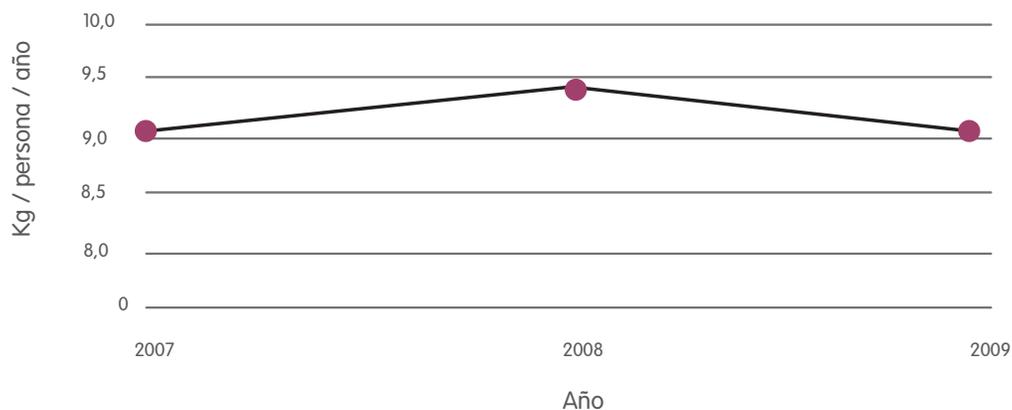
EPM realiza el seguimiento sobre el consumo de algunos materiales e insumos de su interés, proporcionando información de importancia para la gestión ambiental, lo que permite conocer la efectividad de las acciones adelantadas y la comparación con valores de referencia.

Actualmente EPM emplea, para impresión y copia, papel proveniente de plantaciones forestales productoras con certificación TCF (Totally Chlorine Free). Durante 2009 se adquirieron 23.304 resmas<sup>2</sup>, lo que equivale a 52.667 Kg de papel al año, presentándose un mejor desempeño frente al año 2008 en el consumo promedio de papel por persona<sup>3</sup>.

2. Presentación comercial por 500 hojas.

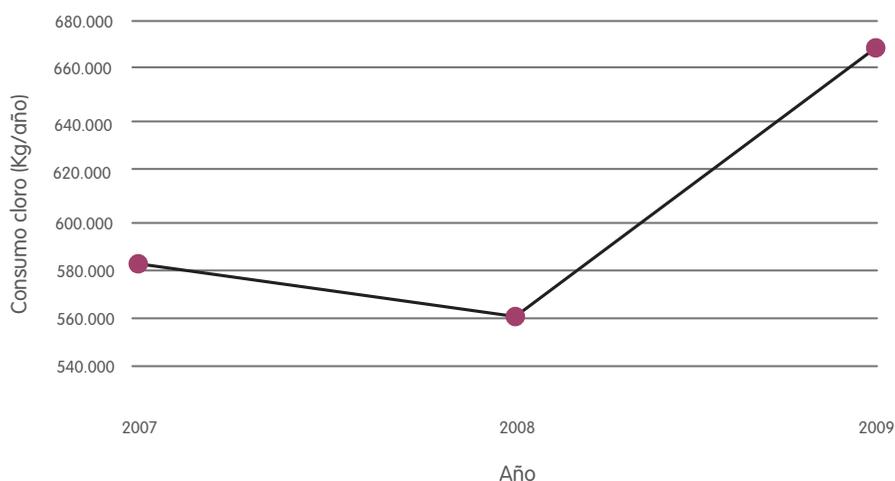
3. Según planta de personal EPM, 2008 (5.562 funcionarios), 2009 (5.830 funcionarios).

## Comparativo del consumo total de papel por persona al año



Durante 2009, EPM empleó 668.739 kg de cloro para sus 10 plantas de potabilización, lo que representa un incremento de 8,73 % en términos de consumo absoluto frente al año anterior, situación que se atribuye principalmente al deterioro de la calidad del agua en las fuentes abastecedoras. El incremento también se presenta si se compara el consumo de cloro por m<sup>3</sup> de agua tratado en 2009, donde alcanzó los 0,0022 Kg/m<sup>3</sup>, frente a 0,0018 Kg cloro/m<sup>3</sup> para 2008.

## Comparativo del consumo total de cloro para las 10 plantas de potabilización de EPM





Para suplir las necesidades de aceite dieléctrico, en 2009 EPM consumió 65.065 galones, de los cuales 7.430 corresponden a materia prima secundaria (recuperada), empleando para ello equipos que restituyen las propiedades dieléctricas, lo que representa el uso de un 11,4% de aceite valorizado durante el período, en comparación con el 8,9% alcanzado en 2008. El uso de aceite valorizado o recuperado disminuye los

requerimientos de nuevos volúmenes y el incremento de residuos peligrosos a gestionar.

Como actividad previa al mantenimiento de los transformadores, EPM realiza los análisis necesarios para determinar si están contaminados con PCB, siguiendo las normas y directrices colombianas y evitando así la posible contaminación cruzada.

## Consumo de energía y mejoras en la eficiencia

# Energía, motor del desarrollo

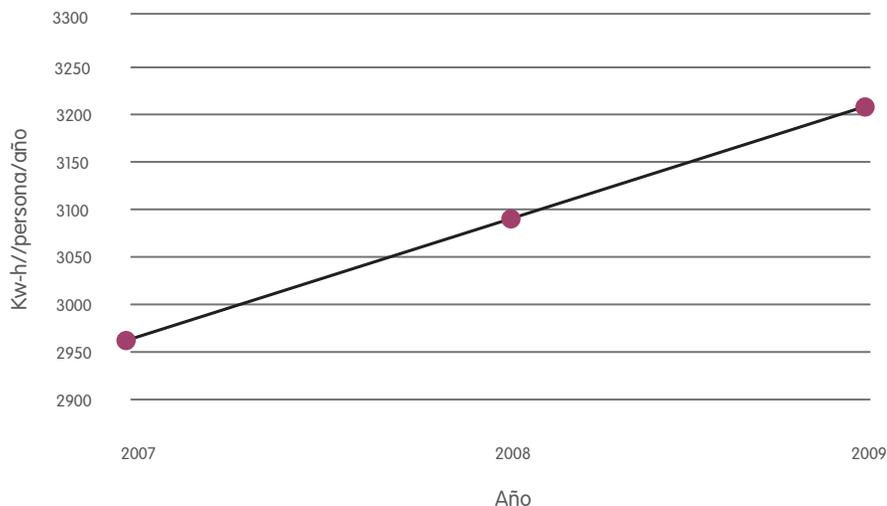
La energía es básica para el desarrollo de una organización en todos sus aspectos. Sin embargo, su suministro y consumo tienen consecuencias sobre la economía y el medio ambiente. En este sentido, se debe hacer un uso más eficiente de la energía que se consume y preferir fuentes primarias más limpias para suplir las necesidades energéticas.

Como parte de este ejercicio se avanzó en la medición y seguimiento del consumo energético, definiendo y unificando los instrumentos

de captura de información e incrementando el número de instalaciones y actividades, según priorización por relevancia, sobre las cuales se realizó dicha acción.

EPM consumió<sup>4</sup> 8.419.160 GJ durante 2009 empleando diversas fuentes energéticas, entre ellas se destaca el gas natural, con una participación cercana al 80%, considerado como uno de los combustibles fósiles más limpios.

## Comparativo en el consumo promedio de energía eléctrica en el edificio EPM



Fuente de energía	Total consumo energético en GJ/año	Total consumo energético en %
Diesel	40.185	0,5
Fuel oil	454.754	5,4
Gasolina corriente	26.985	0,3
Gasolina extra	6.677	0,1
Gas natural	6.706.896	79,7
GLP	603	0,0
Biogás	99.341	1,2
Energía eléctrica	1.083.717	12,9
<b>Total</b>	<b>8.419.160</b>	<b>100</b>

4. Incluye Termo Sierra y las centrales hidroeléctricas Guatapé, Playas, Dolores, Guadalupe III, Guadalupe IV, Pajarito, Porce II, Troneras y 2 campamentos de construcción de la hidroeléctrica Porce III; así como las 10 plantas de potabilización de agua y 2 plantas de tratamiento de aguas residuales, 29 subestaciones de transmisión de energía y 8 instalaciones (atención y despachos) de distribución de energía eléctrica; adicionalmente incluye el consumo de la principal sede administrativa de EPM y su flota de transporte (motos, vehículos, camiones y equipos).

El segundo energético en importancia para EPM durante 2009 fue la energía eléctrica, con una participación del 13%, la cual es adquirida como energía intermedia en la mayor parte de las mis-

mas instalaciones de la empresa, con excepción de las centrales de generación o subestaciones de transmisión de energía eléctrica donde es auto proveída.

Generación de energía eléctrica de EPM por tipo	2008		2009	
	Gwh/año	%	Gwh/año	%
<i>Hidroeléctrica</i>	12.715	97,8	11.500	91,5
<i>Eólica</i>	54	0,4	58	0,5
<i>Térmica</i>	235	1,8	1.004	8,0
<b>Total</b>	<b>13.004</b>	<b>100,0</b>	<b>12.562</b>	<b>100,0</b>

Durante 2009 se incrementaron las instalaciones o actividades de EPM, respecto a 2008, sobre las cuales se realizó un seguimiento exhaustivo a los consumos de energía. Por este motivo se presentan algunas comparaciones en la demanda energética de manera específica y no en términos generales.

Las mayores necesidades energéticas de la organización se presentan en la termoeléctrica La Sierra, con aproximadamente el 95% del consumo total. La central empleó como su principal fuente de energía el gas natural, con una participación del 83.6%, seguido del fuel oil con un 5.7% y que fue utilizado en octubre como combustible alterno para ayudar a disminuir las dificultades presentadas en el centro del país para la provisión del gas natural. A manera de detalle se presenta el consumo energético discriminado por fuente para las centrales de energía relacionadas.

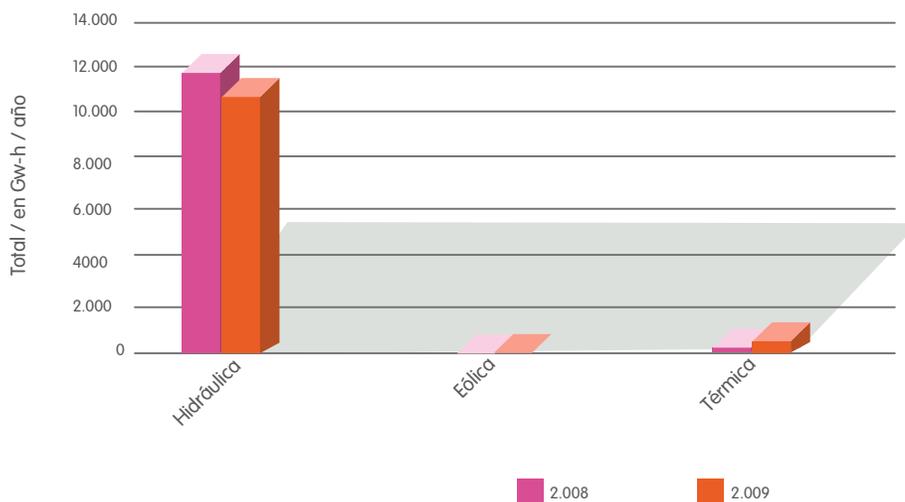


Parque Eólico Jepírachi, ubicado en La Guajira.

Instalaciones incluidas	Fuente primaria de energía	Unidad	Cantidad	Equivalencia energética en GJ	Total consumo energético en GJ/año
Termoeléctrica La Sierra	Diesel	Gal/año	3.300	457	8.017.922
	Fuel oil	Gal/año	3.026.446	454.754	
	Gasolina	Gal/año	480	57	
	Gas natural	m <sup>3</sup> /año	188.658.869	6.699.276	
Hidroeléctricas Dolores, Pajarito, Guadalupe III, Guadalupe IV, Porce II, Troneras, Guatapé, Playas y campamentos de construcción Porce III	Energía eléctrica	Kw-h/año	239.827.080	863.377	73.476
	Diesel	Gal/año	15.598	2.162	
	Gasolina	Gal/año	11.615	1.388	
	GLP	m <sup>3</sup> /año	5.560	604	
	Energía eléctrica	Kw-h/año	19.256.300	69.323	
<b>Total</b>					<b>8.091.399</b>

No obstante, EPM es una empresa que no registra altos consumos de energía considerando los servicios que presta (energía, agua potable y saneamiento básico), toda vez que su capacidad instalada en generación de energía se soporta mayoritariamente en la hidroelectricidad, seguida por la térmica y eólica, respectivamente.

### Comparativo del total de energía generado por EPM por tipo de central



*Casa de máquinas Porce III (instalación de equipos).*

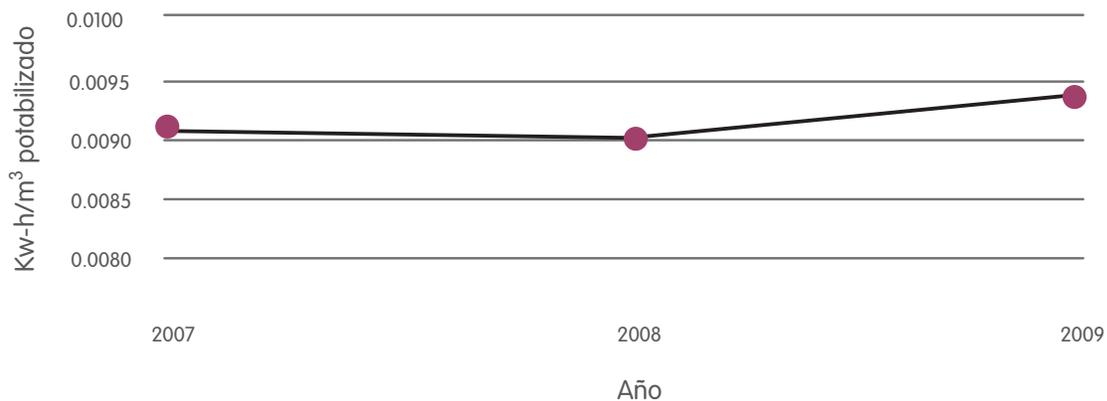
Para el tratamiento de agua, EPM emplea la electricidad como la principal fuente energética, con un consumo de 2.783.181 Kw-h/año en las plantas de potabilización -PTAP- (10 unidades) y de 24.031.966 Kw-h/año en las plantas de tratamiento de aguas residuales -PTAR- (2 unidades).

Para 2009 esto representó un consumo promedio de 0,0093 Kw-h por m<sup>3</sup> de agua potabilizada y de 0,638 Kw-h por m<sup>3</sup> de aguas residual tratada, incluyendo para este último el consumo de la energía eléctrica generada en la PTAR San Fernando a partir del biogás.



PTAR	Fuente de energía	Unidad	Cantidad	Equivalencia energética en GJ
San Fernando	Biogás (cogeneración)	Kw-h/año	5.335.000	19.206
	Energía eléctrica	Kw-h/año	18.417.746	66.304
El Retiro	Energía eléctrica	Kw-h/año	279.220	1.005
<b>Total</b>			<b>24.031.966</b>	<b>86.515</b>

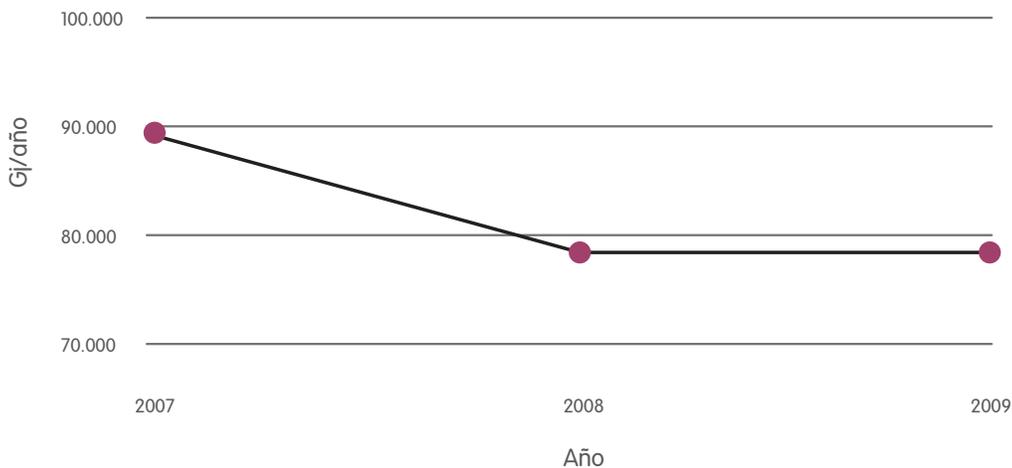
### Comparativo en el consumo promedio de energía eléctrica por m<sup>3</sup> potabilizado en las PTAP de EPM



En el caso del edificio EPM, donde se encuentra la sede principal de la empresa, presentó un incremento en su consumo de energía eléctrica aproximado al 7,2% comparado con 2008, pasando de 16.075,6 Gw-h/año a 17.323,1 Gw-h/año en 2009. Esa misma tendencia se observa en el comparativo del consumo promedio per cápita<sup>5</sup>, lo que genera un punto de atención para la gestión.

El transporte de personal, insumos y productos es otra actividad significativa en la demanda energética de EPM. Durante 2009 el consumo de energía alcanzó 77.312 GJ, manteniéndose prácticamente estable frente a lo registrado en 2008. En el segundo semestre de 2009 se iniciaron algunas modernizaciones y cambios dentro de la flota de transporte, que se espera tengan un mayor impacto en el desempeño energético de 2010.

## Comparativo del consumo de combustible por tipo en la flota de EPM

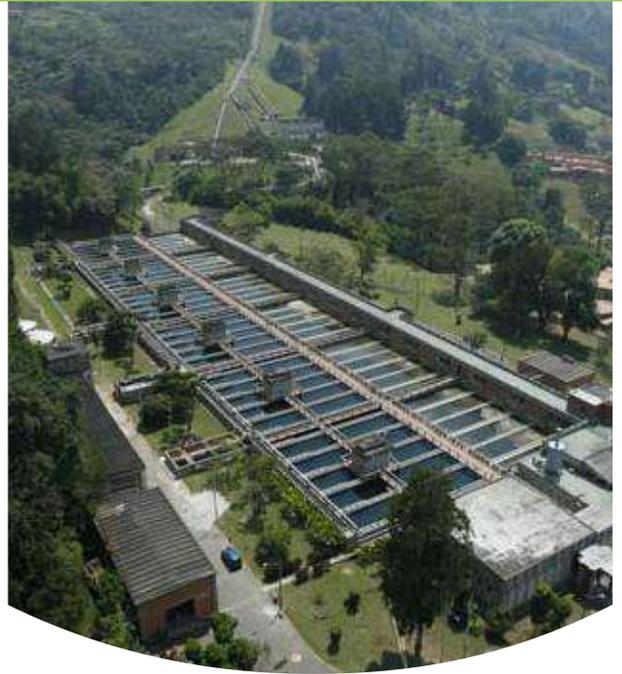


5. Población permanente promedio en el edificio EPM (3.952 personas) más población flotante (1.500 personas/día).



Con el fin de mejorar el desempeño ambiental en términos energéticos EPM realiza acciones encaminadas al ahorro y al uso más eficiente de la energía. A continuación se relacionan las principales acciones adelantadas en 2009, los ahorros alcanzados y los proyectos adelantados durante el periodo.

EPM cuenta con siete mini y micro centrales para la generación de energía en su sistema de acueducto, con lo que se logra hacer un aprovechamiento energético por la diferencia de altura en algunas aducciones a las plantas y en los bombeos del sistema de distribución. Estos aprovechamientos permitieron la generación de 119.116.170 Kw-h durante 2009, aportando energía eléctrica para abastecer las necesidades de las instalaciones en donde se ubican estas centrales y ofrecer excedentes para su comercialización a través del Sistema Interconectado Nacional -SIN-.



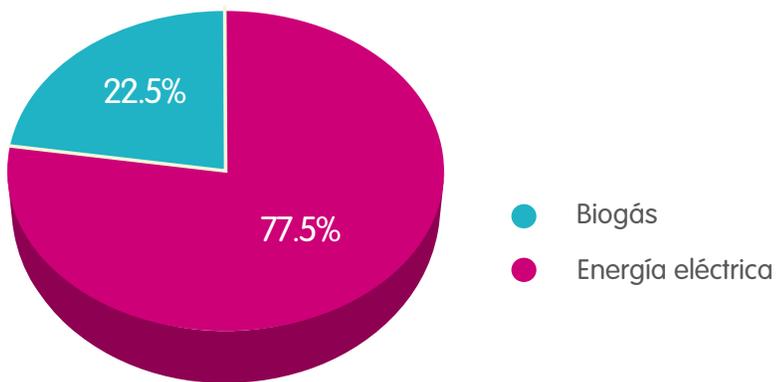
De no contar con estas centrales, el sistema de acueducto tendría que cubrir la totalidad de sus requerimientos energéticos con la compra de energía eléctrica en el SIN.

### Energía generada por las mini y micro centrales (kw-h/año) del sistema de acueducto

Central	Energía total (kw-h/año)
La Ayurá	106.181.220
Piedras Blancas	6.628.980
Manantiales	168.280
Campestre	3.243.740
La América	242.970
Bello	1.763.700
Nutibara	887.250
<b>Total</b>	<b>119.116.140</b>

Un ahorro energético para destacar es el de la energía eléctrica generada con el biogás<sup>6</sup> que resulta de la digestión anaerobia de la planta tratamiento de aguas residuales San Fernando, el cual abastece la instalación en un 22,5%. Esto representó un ahorro total de 5.335.000 Kw-h/año durante 2009, equivalentes a 19.206 Gj/año.

## Participación porcentual por fuentes de energía en Kw-h/año en la PTAR San Fernando



Con este mismo propósito avanza, actualmente en su etapa inicial, el proyecto de Gestión Energética en los sistemas de captación, potabilización, distribución primaria y tratamiento de aguas residuales, que tiene como objetivo implementar un modelo de uso eficiente de la energía que permita llegar al nivel 4<sup>7</sup> de gestión en diciembre de 2012.

Otra acción destacable para el ahorro de energía fue la sustitución de las tradicionales bombillas incandescentes para la iluminación del Alumbrado Navideño 2009 por Led's, tecnología que tiene un mejor desempeño energético. Durante la temporada esto generó un ahorro en el consumo de energía eléctrica del 32%, equivalente a 23.796 Kwh ó 86 Gj.

Igualmente, en EPM se reemplazaron durante 2009, 3.979 luminarias por otras de mayor eficiencia energética, lo que generó un ahorro de 687.467 Kw-h<sup>8</sup> ó de 2.475 Gj en el año.

Adicionalmente, para el mismo edificio de la sede de EPM se adelanta en la actualidad el proyecto de Modernización y Actualización de los

Sistemas Tecnológicos -MAST-, cuyo propósito es facilitar la gestión integrada, cumplir a cabalidad con las normas y reglamentos técnicos nacionales, incorporar mejores prácticas internacionales aplicables y facilitar la continuidad de los procesos. El proyecto consta de cuatro fases: Diagnóstico, Diseño, Implementación y Puesta en Operación, a ejecutarse entre 2008 y 2012. Para el periodo 2009 se realizó la etapa de Diagnóstico.

En total, el proyecto espera generar ahorros estimados hasta en un 35% del consumo actual de energía eléctrica en el edificio, a partir de las actualizaciones y modernizaciones que se están implementando.

6. Composición promedio del biogás de la PTAR San Fernando: 65.8% CH<sub>4</sub>, 33.9% CO<sub>2</sub> y 0.3% de otros gases.

7. Según clasificación del Instituto de Energía y Termodinámica Universidad Pontificia Bolivariana. Medellín – Colombia.

8. Se asume para determinar el ahorro un tiempo promedio de uso al día de 12 horas.

## Captación y consumo de agua

# Recurso fundamental para la prestación de los servicios públicos

El agua es el recurso natural más valioso que emplea EPM, toda vez que soporta en mayor parte la generación de energía eléctrica y en su totalidad el servicio de agua potable y saneamiento básico.

Para su adecuada gestión se requiere un monitoreo permanente de las captaciones que soportan los servicios de generación de energía y agua potable en torno a su cantidad y calidad, así como una gestión coordinada, de tipo interinstitucional, con los diferentes actores que comparten las cuencas abastecedoras, a fin de mantenerlas en buenas condiciones.

Si bien se realiza el monitoreo de las fuentes y captaciones que surten los sistemas de acueducto y generación de energía, se sigue trabajando para lograr un seguimiento permanente y total de los consumos realizados para otras actividades, las cuales se abastecen principalmente a través de sistemas de acueducto y están asociadas a actividades de tipo operativo o administrativo pero con destinación a uso doméstico.

Para la determinación del consumo de agua durante el periodo se incluyeron todos los usos o destinaciones al interior de las instalaciones, generación de energía, consumo doméstico, enfriamiento o refrigeración, discriminadas por tipo de fuente. Cabe aclarar que EPM no emplea fuentes de agua subterránea ni pluvial<sup>9</sup> en el desarrollo de sus actividades, productos y servicios.

9. Según definición de tipo de fuente en Protocolo de los Indicadores GRI G3: Medio Ambiente, indicador EN7.



Área	Instalaciones incluidas	Fuente superficial m <sup>3</sup> /año	Acueducto externo m <sup>3</sup> /año
La Sierra	Termoeléctrica La Sierra y campamento asociado.	251.155.037	–
Guatapé	Centrales hidroeléctricas Guatapé y Playas y campamentos asociados.	2.643.937.874	–
Guadalupe	Centrales hidroeléctricas Dolores, Guadalupe III, Guadalupe IV, Pajarito, Porce II y Troneras, y campamentos asociados	4.142.929.006	–
Porce III	Campamentos El Tablón y Primavera.	91.032	–
Subestaciones Energía	Miraflores, San Diego, Belén, Itagüí, Central, Colombia, Villa Hermosa, Piedras Blancas, Zamora, Bello, El Rodeo, Angelópolis, Fredonia, Bolombolo, Bolívar, Urrao, Andes y Jericó.	–	27.897
PTAP	Aguas Frías, Ayurá, Barbosa, Caldas, La Cascada, La Montaña, Manantiales, San Antonio de Prado, San Cristóbal y Villa Hermosa.	306.160.471	–
PTAR	El Retiro y San Fernando.	–	201.532
Administrativa	Edificio EPM.	–	130.341
Administrativa	Despachos Guayabal (zona centro), Alumbado Público y Envigado (zona sur); Despachos regionales (zona norte) Caucasia, Santa Rosa de Osos y Apartadó y oficinas de operación y mantenimiento y de control pérdidas.	–	22.483
Subtotal		7.347.273.420	382.253
<b>Total</b>			<b>7.347.655.673</b>

Nota: Los valores aplican para las instalaciones relacionadas

Los consumos de agua en las centrales de generación de energía, incluidas en el reporte, tienen como destinación principal el proceso hidroeléctrico con un 96,1% del caudal total, seguido del enfriamiento con una participación del 3,9%, y el uso doméstico con el 0,01%, equivalente este último a 373.456 m<sup>3</sup>/año. El agua captada para esta actividad se considera un uso no consuntivo, pues la misma es tomada y retornada directamente al cuerpo de agua con ausencia o baja alteración de su calidad y cantidad, sin afectar significativamente la corriente aguas abajo de las centrales.

En lo que respecta a las plantas de potabilización, se tuvo en promedio un consumo de 1,037 m<sup>3</sup> de agua captada por m<sup>3</sup> de agua tratada, factor que incorpora las salidas del sistema por evaporación, lavados de filtros y válvulas, vertimientos, entre otros y los consumos domésticos de las instalaciones, con una población permanente promedio, en las 10 plantas, de 309 personas.

En el sistema de acueducto se hace un uso consuntivo del recurso, empleando las captaciones para la provisión de agua potable a más de

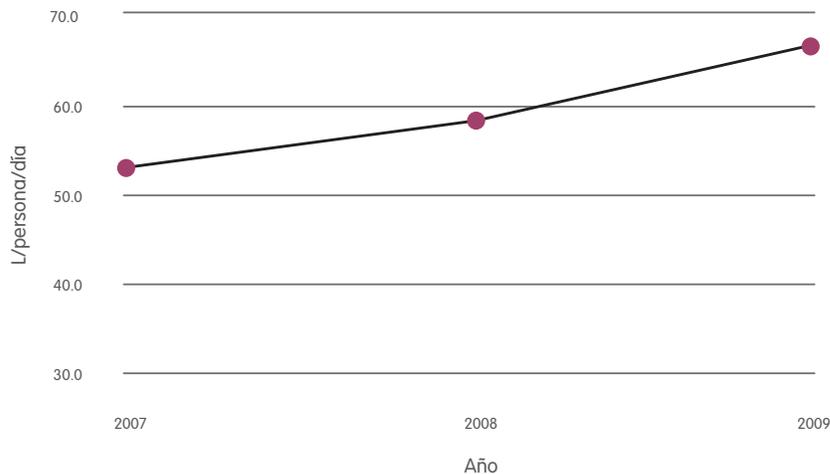
3.600.000 personas en el Valle de Aburrá, por lo que se requiere el uso de diversas fuentes de agua para contribuir a la continuidad y calidad del servicio. De las fuentes empleadas se encontró que en 15 de ellas se tienen concesiones que representan más de un 5% del volumen promedio de la corriente, tal y como se espera en industrias dedicadas a la prestación del servicio público de agua potable.

Cabe anotar que EPM no hace uso de fuentes de agua protegidas bajo el Convenio Ramsar, ni de ninguna otra figura de protección de carácter nacional o internacional.

En el caso de instalaciones de tipo administrativo se acentuó un incremento en el consumo de agua total del Edificio EPM, pasando de 110.089 m<sup>3</sup> en 2008 a 130.341 m<sup>3</sup> durante 2009. Si bien se presentó un incremento en la población<sup>10</sup>, la tendencia también se evidencia en el consumo por persona día para esta instalación.



## Comparativo del consumo de agua en el edificio EPM



Se espera que con la implementación de las acciones contempladas en el proyecto Modernización y Actualización de Sistemas Tecnológicos (MAST), entre 2010 y 2012, y la implementación de campañas de sensibilización interna se pueda bajar el consumo per cápita de agua, en el marco del mejoramiento continuo.

10. La ocupación promedio en el edificio EPM durante 2008 fue de 3.952 empleados, más una población flotante de 1.500 personas por día.

## Recirculación y reutilización de agua

# Buenas prácticas operativas en beneficio del recurso

*Lavado de filtros Planta de Potabilización Manantiales.*

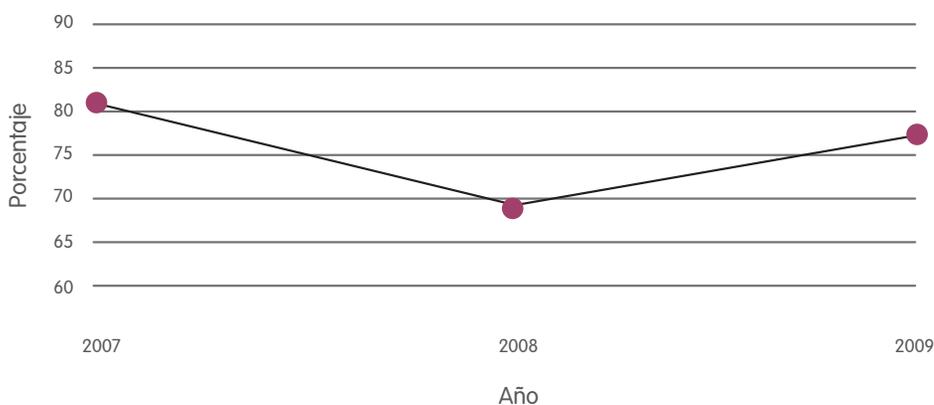


EPM ha enfocado las prácticas de recirculación o reutilización de agua en los procesos operativos de sus plantas de potabilización, trabajando por mantener e incrementar las tasas de recirculación hoy alcanzadas y por buscar otras posibles acciones a implementar en este propósito.

Durante 2009 se alcanzó un incremento en el porcentaje de agua recirculada o reutilizada en la operación del lavado de filtros en las plantas de potabilización, pasando del 69% en 2008 al 77% en 2009, en relación con el consumo total de esta actividad (5'390,677 m<sup>3</sup>/año). El ahorro total fue de 4'125,366 de m<sup>3</sup> de agua al año.

El caudal recirculado o reutilizado representa el 1.3% del total captado por las plantas de potabilización de EPM, el cual asciende a 309.160.471 m<sup>3</sup>/año.

## Comparativo de porcentaje en la recirculación de las aguas de lavado de filtros



En la central térmica La Sierra fueron recirculados 1,220 m<sup>3</sup> de agua durante 2009, lo que equivale al 1.9% del consumo total empleado por la planta en su ciclo simple, el cual opera de manera cerrada.

Es importante aclarar que en el ciclo combinado no se realiza recirculación o reutilización de agua, pues el sistema de refrigeración es de un solo paso; allí el agua es captada y retornada inmediatamente a la corriente sin afectación alguna, con excepción de un leve incremento en la temperatura que no altera la calidad de la fuente receptora (río Magdalena), cumpliendo los parámetros normativos.



## Biodiversidad

# La mayor riqueza de nuestro planeta

EPM es consciente de que la conservación de la biodiversidad es uno de sus mayores desafíos, de cara a lograr el propósito empresarial de la sostenibilidad. Por esta razón, estimula la protección de terrenos en áreas de interés asociadas a las cuencas hidrográficas que proveen los bienes y servicios ambientales empleados por la empresa para sus actividades, productos y servicios. Muchos de estos terrenos constituyen corredores biológicos y sitios de refugio para la fauna migratoria y la flora.

### Terrenos de EPM protegidos o de alta biodiversidad

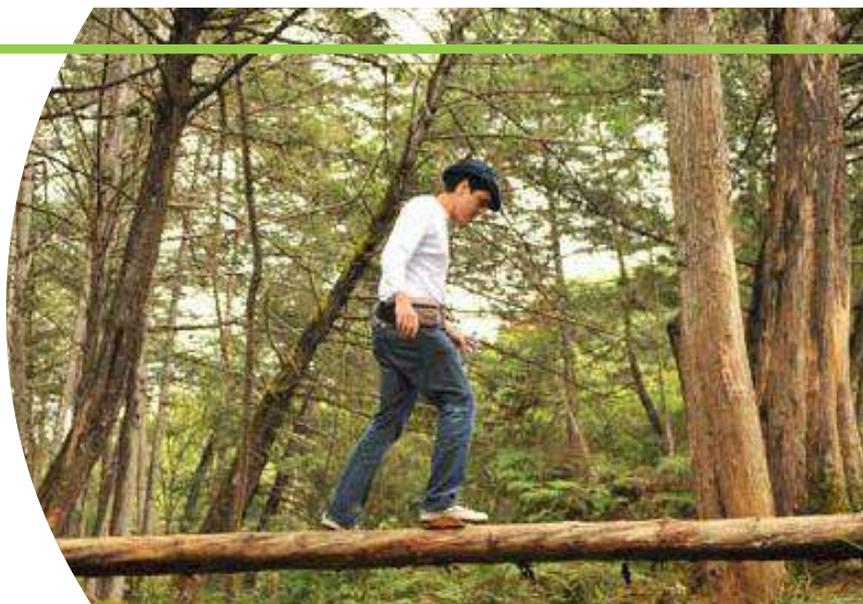
Algunos terrenos de EPM se encuentran dentro de áreas sujetas a protección legal. Tal es el caso de Piedras Blancas–La Honda, zona declarada como bien de interés cultural de la Nación y reserva forestal protectora que cuenta con 11.825 hectáreas (ha) protegidas, dentro de las cuales EPM posee 3.521 ha. Estas normas tienen por objeto contribuir con el abastecimiento de agua de Medellín, restablecer un balance ecológico controlando su fauna y flora originales, y servir como lugar de estudios científicos y de capacitación.

Predio o proyecto con alguna figura de protección legal	Área (Ha)	Objeto de protección	Acto administrativo o año de declaración
Buey-Piedras	25,10	Zona de protección de acueductos	Acuerdo 016 de 1998 Cornare
La Fe	4,59	Área forestal protectora de acueductos	Acuerdo 016 de 1998 Cornare
Peñol -Guatapé	3,568,92	Distrito de Manejo Integrado	Resolución ejecutiva 093 de 1985 Cornare
Piedras Blancas-La Honda	3.521,04	Zona forestal protectora Bien de interés cultural de la Nación Reserva forestal protectora	Acuerdo 031 de 1970 y Res. 024 de 1971 de Inderena Resolución 797 de 1998 Ministerio de Cultura Acuerdo 008 de 1992 Junta Metropolitana
Riogrande I	123,71	Parque protector urbano	2008. Sistema Departamental de Áreas Protegidas
La Tasajera	58,00	Ecosistema estratégico de la vertiente alta del Río Aburrá y Matasanos	2008. Sistema Departamental de Áreas Protegidas
<b>Total</b>	<b>7.301,36</b>		



Además de las áreas protegidas legalmente, EPM mantiene y conserva sus predios con coberturas naturales propiciando el desarrollo de la sucesión vegetal y la configuración de corredores biológicos, para contribuir de este modo a la conservación y mejoramiento de la biodiversidad existente en la zona. Se destacan por su riqueza los terrenos asociados a los proyectos La Fe, Piedras Blancas–La Honda, Miraflores, Troneras, Porce II, Porce III, Porce IV y Riogrande II, donde se reportan especies y ecosistemas con algún grado de vulnerabilidad.

Predio o proyecto	Embalse (ha)	Infraestructura (ha)	Área protegida con cobertura natural (ha)	Plantación forestal (ha)	Total (ha)
Buey-Piedras	22,2	3,0	45,5	19,1	89,8
La Fe	149,8	27,4	59,2	71,4	307,8
La Vuelta y La Herradura	0,0	2,0	0,0	0,0	2,0
Miraflores	722,5	40,8	2.937,4	617,8	4.318,5
Nechí-Pajarito-Dolores	4,7	0,0	62,6	0,0	67,3
Niquía	0,0	0,0	175,2	87,9	263,1
Peñol-Guatapé	6.871,0	29,4	6.397,9	617,4	13.915,7
Piedras Blancas-La Honda	18,4	7,9	1.317,7	1.351,2	2.695,2
Playas	737,3	69,0	3.061,6	17,1	3.885,0
Porce II	984,6	33,5	4.896,7	45,6	5.960,4
Porce III	517,6	32,8	4.412,0	101,0	5.063,4
Porce IV	0,0	35,4	0,0	0,0	35,4
Riogrande I	24,0	14,5	305,7	319,6	663,8
Riogrande II	1.214,6	51,6	1.143,6	3.164,2	5.574,0
La Tasajera	0,0	0,0	188,5	0,0	188,5
Troneras	472,0	28,8	343,1	635,5	1.479,4
<b>Total</b>	<b>11.738,7</b>	<b>376,1</b>	<b>25.346,7</b>	<b>7.047,8</b>	<b>44.509,3</b>
<b>%</b>	<b>26,37</b>	<b>0,85</b>	<b>56,95</b>	<b>15,83</b>	<b>100,00</b>



## Principales impactos sobre la biodiversidad y acciones implementadas para su gestión

A pesar de que son relativamente pocos los predios que EPM posee en áreas que están protegidas bajo cualquier figura legal, se reconoce que las actividades para la prestación de los servicios de energía, agua potable y saneamiento básico pueden incidir negativa o positivamente sobre la biodiversidad de las áreas en las que se tiene presencia. De manera genérica se señalan algunos de los posibles impactos que podrían presentarse sobre este componente del ambiente.

El abatimiento de los niveles freáticos en quebradas localizadas sobre túneles de conducción, alteración de la calidad y la estratificación físico-química del agua en el embalse, alteración en los patrones de pérdida de suelo y eliminación de la cobertura vegetal, alteraciones al paisaje y desplazamiento y pérdida de fauna, flora y otras afectaciones sobre las comunidades humanas, en la construcción de los proyectos.

Durante la operación sobresalen la alteración de caudales y de la calidad físico-química de las fuentes de agua, el aporte de sedimentos por escorrentía superficial, la recuperación y conexión de hábitats terrestres, los cambios en hábitats acuáticos, la modificación en los patrones de desplazamiento de aves y otra fauna silvestre, particularmente a raíz de la operación de vehículos y maquinaria; la alteración de la dinámica trófica y reproductiva de especies migratorias de peces, el reasentamiento de la población y el establecimiento de proyectos productivos que altera la presión sobre la fauna y flora que repre-

sentan una fuente de autoconsumo o un beneficio económico o comercial.

En ese sentido, los predios de EPM se convierten en escenarios propicios para la ejecución de medidas orientadas hacia la protección o recuperación del ecosistema, que contribuyen al fomento y conservación de la biodiversidad, ya que van acompañadas de acciones de control y vigilancia de los recursos naturales y de ejecuciones concretas en materia de educación ambiental.

Así, en terrenos de Piedras Blancas-La Honda se ejecutó un programa de administración de predios y embalses que contribuyó a la protección y conservación de la cobertura vegetal y su biodiversidad asociada en 1.317 ha de la cuenca y 204 ha en el embalse La Fe, donde se incluyen acciones de vigilancia, control de incendios forestales y la intervención de la servidumbre del sistema de transporte Metrocable-Arví en 16,4 ha de bosque natural y rastrojo. De igual manera se continuó con un programa de recolección de semillas de árboles nativos utilizadas en el programa de fomento a la reforestación, para el cual se reprodujeron en el vivero de EPM 1.500.000 árboles. En materia social, se contribuyó a la protección de riqueza patrimonial asociada a vestigios de culturas prehispánicas que evidencian avances en agrotecnología, sistemas hidráulicos, explotación minera de oro y sal, y construcción de caminos antiguos.

Por su parte, en el desarrollo del proyecto hidroeléctrico Porce III, se implementaron estrategias

para la protección de la fauna silvestre consistentes en la ejecución de procedimientos de rescate de 49 individuos, así como su posterior liberación en áreas que garantizan su supervivencia. Igualmente, se ubicaron vallas en sitios estratégicos sobre las vías y se desarrollaron actividades de educación ambiental, al tiempo que se adelantaron monitoreos del recurso hídrico en el río Porce y sus quebradas tributarias con resultados que evidenciaron una afectación mínima sobre el recurso. Así mismo, se establecieron y mantuvieron 101 ha de plantaciones forestales protectoras con especies nativas, como medida de compensación a la afectación de la cobertura vegetal.

Se efectuó el análisis y seguimiento de la colisión de aves en la línea Chorodó-Apartadó (110 kilovoltios), con el fin de definir e implementar las medidas para mitigar o compensar los impactos de las redes e infraestructura para la transmisión y distribución de energía. Así mismo, se implementó la construcción de 178 km de redes compactas con cable cubierto (cable ecológico) en líneas de distribución de media tensión, disminuyendo la intervención de poda en los árboles existentes bajo estas líneas y permitiendo una mejor confiabilidad en el sistema eléctrico.

Se adelantó, además, la elaboración del Plan de Manejo del Componente Arbóreo y se desarrolló el programa de despeje de líneas, redes y luminarias con actividades de información a la comunidad sobre la intervención a realizar y sus posibles riesgos. Otras actividades importantes fueron la ejecución de compensaciones forestales con la siembra de 46.538 árboles de especies nativas en su mayor parte dentro del plan de reforestación de microcuencas, y la capacitación de 104 operarios para el mantenimiento de servidumbres y 448 personas de la comunidad y contratistas en diferentes regiones de Antioquia sobre temas ambientales y de silvicultura. Las intervenciones al componente arbóreo se desarrollan bajo criterios técnicos buscando la menor afectación de los árboles y la calidad del servicio.

De manera adicional a las actividades desarrolladas en los proyectos en construcción y operación, EPM incorpora acciones sobre la biodiversi-

dad en el contexto de las etapas de planificación de los mismos, entre las que se destacan los estudios sobre aves, murciélagos y flora realizados para el proyecto de aprovechamiento eólico en la alta Guajira colombiana y los estudios de impacto ambiental para los proyectos Río Buey, en el Oriente antioqueño, y la central termoeléctrica La Loma, en el departamento del Cesar. Estos estudios proporcionan información valiosa para el conocimiento de la fauna y flora existente y el diseño de estrategias a implementar para su protección y conservación.

En este sentido se definieron las acciones y estrategias para la protección de hábitats de fauna asociados a las coberturas vegetales, jagüeyes y arroyos en el aprovechamiento eólico de la alta Guajira; la conformación de zonas con vegetación protectora alrededor del embalse en el aprovechamiento hidroeléctrico del Río Buey, promoviendo la sucesión natural y la conexión con otras coberturas boscosas; y la implementación de programas para la conservación de la fauna íctica y la compensación forestal en el proyecto de generación a carbón La Loma, a través de la protección de un bosque de galería que contribuirá a la recuperación del caño que conecta el río con la ciénaga El Burro. Todas estas acciones se complementan con programas de educación ambiental que buscan contribuir al establecimiento de corredores biológicos aptos para la conservación de la biodiversidad y movilidad de la fauna.



## Hábitats protegidos o restaurados

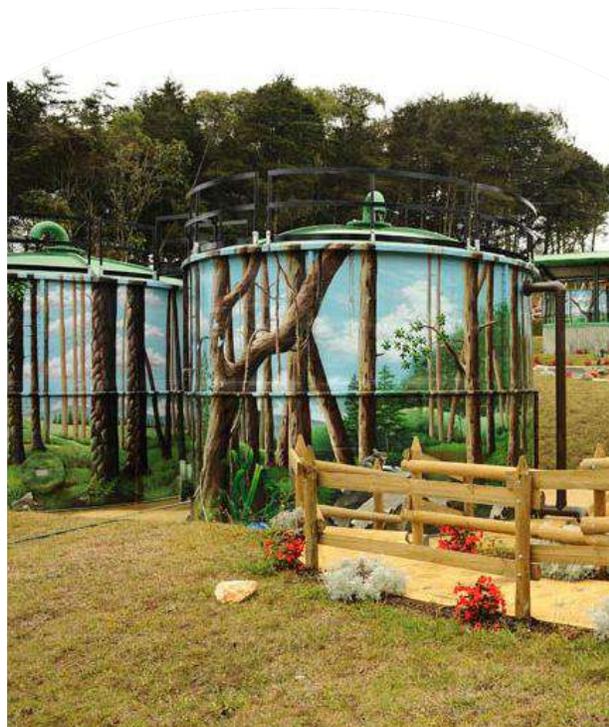
# Un esfuerzo de EPM por la recuperación

De las 44.509 ha de terrenos que hacen parte de los proyectos de energía y agua potable de EPM, se protegen actualmente 25.347 ha correspondientes al 57%, a través de la conservación de las coberturas naturales existentes, el enriquecimiento y la promoción de la sucesión natural. Adicionalmente se restauraron en el periodo 22,91 ha asociadas a Guatapé–

Playas, La Vuelta y La Herradura, Porce, Guadalupe y Troneras y Riogrande II, propiciando su evolución hacia un estado de ecosistema funcional. Las áreas restauradas han sido objeto de verificación por EPM y las autoridades ambientales competentes: Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, Corantioquia, Corpourabá y Cornare.

## Especies vulnerables reportadas en terrenos de EPM

Algunas de las áreas donde se desarrollan las actividades de EPM, coinciden con hábitats donde se encuentran especies vegetales y animales en peligro. Al ser Colombia uno de los siete países megadiversos del planeta, EPM es consciente de que existe un sinnúmero de ecosistemas propios de las zonas tropicales que presentan particularidades desde el punto de vista de endemismos, debido a sus condiciones climáticas que los hacen frágiles a las intervenciones humanas y por lo tanto, tiene el compromiso implícito de velar por la conservación de la riqueza que este territorio geográfico alberga.



*Tanques del acueducto Piedras Blancas, decorados para la mitigación del impacto visual.*

Proyecto	Especie	Categoría de riesgo	
		UICN	Colombia
Piedras Blancas - La Honda	Roble ( <i>Quercus humboldtii</i> )	-	Casi amenazado*
	Chaquirol ( <i>Retrophyllum sp</i> )	En peligro, preocupación menor, vulnerable	-
	Cedro de altura ( <i>Cedrela montana</i> )	-	Casi amenazado
	Cedro negro ( <i>Juglans neotropica</i> )	En peligro	En peligro
	Magnolio ( <i>Magnolia spinalli</i> )	-	Peligro crítico
	Palma de cera ( <i>Ceroxylon sp</i> )	En peligro crítico, en peligro, vulnerable	-
	Murciélago ( <i>Anoura caudifera</i> )	Preocupación menor	-
Porce II y III	Tití gris ( <i>Saguinus leucopus</i> )	En peligro	Vulnerable
	Sinsonte ( <i>Mimus polyglottos</i> )	Preocupación menor	-
	Pechi blanco ( <i>Cyanocorax affinis</i> )	Preocupación menor	-
	Ave ( <i>Piranga rubra</i> )	Preocupación menor	-
Porce IV	Arriero ( <i>Lipaugus weberi</i> )	En peligro	Peligro crítico
	Paujil de pico azul ( <i>Crax alberti</i> )	Peligro crítico	Peligro crítico
	Oso caballuno ( <i>Myrmecophaga tridactyla</i> )	Casi amenazado	Vulnerable
	Marteja ( <i>Aotus griseimembra</i> )	Vulnerable	Vulnerable
	Mono negro ( <i>Ateles hybridus bruneus</i> )	Peligro crítico	Peligro crítico
	Perro de monte ( <i>Speothos venaticus</i> )	Casi amenazado	Vulnerable
	Nutria ( <i>Lontra longicaudis</i> )	DD	Vulnerable
	Tigrillo ( <i>Leopardus tigrinus</i> )	Vulnerable	Vulnerable
	Tigrillo ( <i>Leopardus wiedii</i> )	Casi amenazado	Vulnerable
	Danta, Tapir ( <i>Tapirus terrestris</i> )	Vulnerable	Vulnerable
	Tatabra ( <i>Tayassu pecari</i> )	Casi amenazado	Vulnerable
	Bocachico ( <i>Prochilodus magdalenae</i> )	-	Vulnerable
	Bagre rayado ( <i>Pseudoplatystoma fasciatum</i> )	-	En peligro
	Tortuga morrocoy ( <i>Geochelone carbonaria</i> )	-	Peligro crítico
	Tortuga blanca ( <i>Podocnemis lewyana</i> )	En peligro	En peligro
	Ave ( <i>Dacnis linneata</i> )	Preocupación menor	-
	Ave ( <i>Porphyrio martinica</i> )	Preocupación menor	-
	Murciélago ( <i>Carollia castanea</i> )	Preocupación menor	-
	Proyecto eólico de la alta Guajira	Olivo ( <i>Capparis flexuosa</i> )	-
Cañaguante ( <i>Tabebuia chrysanta</i> )		-	Preocupación menor*
Proyecto Río Buey	Roble ( <i>Quercus humboldtii</i> )	-	Casi amenazado*
Proyecto La Loma	Laurel ( <i>Nectandra cf. Turbacensis</i> )	-	Casi amenazado
Miraflores y Troneras	Sinsonte ( <i>Mimus gilvus</i> )	Preocupación menor	-
	Ave ( <i>Piranga rubra</i> )	Preocupación menor	-
Riogrande I y II	Ave ( <i>Oporornis philadelphia</i> )	Preocupación menor	-
	Murciélago ( <i>Miotis nigricans</i> )	Preocupación menor	-

\* Categoría provisional de riesgo, aunque todavía sin cumplir totalmente los criterios de la UICN.

EPM adelanta acciones tendientes al conocimiento y preservación de la biodiversidad, jugando además un rol activo en la protección y restauración de especies en peligro de extinción. Es de citar, los programas de administración de predios en la cuenca de Piedras Blancas – La Honda que velan por la conservación de las especies florísticas del área, la contratación con la Universidad Nacional de Colombia (sede Bogotá) para continuar la implementación de estrategias de conservación del tití gris y las investigaciones encaminadas a confirmar la presencia de especies faunísticas endémicas y en peligro de extinción en las áreas de influencia de Porce IV.

Se tiene establecido que las especies que se confirme existen en las áreas de influencia y que correspondan al listado de la UICN o a los listados nacionales, serán objeto de estudios orientados a establecer sus estrategias de conservación.



## Determinación, disminución y compensación de GEI

# Un compromiso tangible de EPM frente al cambio climático

EPM ha realizado algunas acciones que aportan a cuantificar e inventariar sus emisiones directas de gases efecto invernadero -GEI-, trabajo aún no concluido pues se identifican algunas otras fuentes de emisión que requieren un mayor desarrollo metodológico y logístico para su determinación.

Sin embargo nuestras acciones no sólo están relacionadas con el inventario y verificación de las emisiones evitadas a través de los proyectos MDL. También se avanza en la identificación y cuantificación de otras emisiones de GEI, empleando principalmente para ello la medición directa y los cálculos basados en consumos energéticos, siguiendo

do las directrices del IPCC y empleando factores de emisión ajustados para Colombia por la Unidad de Planeación Minero Energética -UPME-, adscrita al Ministerio de Minas y Energía.

Acorde con su Política Ambiental, EPM contribuye con la reducción de las emisiones de GEI, no sólo a través de sus tres proyectos registrados como Mecanismo de Desarrollo Limpio -MDL- ante la Convención Marco de las Naciones Unidas, también lo hace a través de otros proyectos y actividades no registrados ante este organismo, pero que contribuyen de manera efectiva y comprobable a la reducción de dichas emisiones.

## Emisiones directas de gases efecto invernadero en 2009

Fuente	Emisiones generadas	Observaciones
	ton/año CO <sub>2</sub> e	
PTAR San Fernando	8.407	Emisiones por la generación de energía eléctrica con el biogás resultante. Composición media del biogás 65,8% CH <sub>4</sub> y 39,8% CO <sub>2</sub>
Subestaciones de energía	1.530	Debido a la emisión fugitiva de SF <sub>6</sub> , determinada en 68,9 Kg/año en 2009
Termoeléctrica La Sierra	393.706	Emisión determinada a partir de análisis isocinético de gases de salida según combustible empleado 4.661 horas de operación en 2009 Combustible habitual: gas natural. En octubre de 2009 se empleó fuel oil como combustible alternativo
Transporte de personal, materiales y productos	5.594	Determinado a partir del consumo de combustible por tipo (EN3) en la operación de motos, vehículos y camiones de propiedad de EPM. Se emplearon factores de emisión de IPCC ajustado a Colombia
<b>Total</b>	<b>403.643</b>	

En este sentido se trabajó durante 2009 en la estructuración de una estrategia enfocada al estudio y gestión del cambio climático desde las perspectivas de: mitigación, adaptación, tecnología y financiación. Este trabajo continuará durante 2010 con la contratación de un consultor internacional.

Como parte de este ejercicio, EPM estuvo entre las 6 entidades colombianas que desplazó un representante permanente a la XV Conferencia de las Partes en Copenhague- Dinamarca.

Las acciones realizadas, que lograron ser cuantificadas durante la vigencia, alcanzaron una reducción aproximada de 114.858,42 ton CO<sub>2</sub>e, así:



### Emisiones evitadas en los proyectos MDL registrados

Año	2008	2009
Fuente	Emisiones (verificadas) en ton/año CO <sub>2</sub> e	Emisiones (estimadas <sup>11</sup> ) en ton/año CO <sub>2</sub> e
Parque Eólico Jepírachi	14.706	15.591
Centrales hidroeléctricas La Vuelta y La Herradura	50.841	54.367
<b>Total</b>	<b>65.547</b>	<b>69.958</b>

### Emisiones evitadas en otras actividades de carácter voluntario

Fuente	Emisiones 2009 (estimadas) en ton/año CO <sub>2</sub> e	Observaciones
PTAR San Fernando	44.554 <sup>12</sup>	Emisiones evitadas por combustión de biogás en la generación de energía eléctrica.
Reducción emisiones SF <sub>6</sub>	346,42	Debido a la emisión fugitiva de gas SF <sub>6</sub> 84,5 kg/año en 2008 68,9 kg/año en 2009
<b>Total</b>	<b>44.900,42</b>	

La implementación de buenas prácticas para el mantenimiento de los equipos aislados con Hexafloruro de Azufre (SF<sub>6</sub>) ha permitido reducir las emisiones fugitivas desde el inicio de su aplicación, obteniendo beneficios ambientales y económicos. El indicador de pérdidas de SF<sub>6</sub> en el sistema alcanzaba el 1,79% en el año 2000; actualmente este indicador se encuentra en el

0,17%, lo que implica una emisión fugitiva de 68,9 kgm vinculados del gas durante 2009.

La cogeneración de energía eléctrica en la PTAR San Fernando genera un doble beneficio, porque evitó la emisión a la atmósfera de 4.263.565 m<sup>3</sup> de biogás y proporcionó energía complementaria al sistema con importante ahorro en la adquisición de electricidad.

11. El proceso de verificación de las emisiones evitadas de 2009 se realiza a finales el primer semestre de 2010, por lo tanto los valores son estimados empleando los factores de emisión de 2008 (Resolución CREG 006 2009).

12. Considerando composición promedio del biogás y asumiendo consumo total del CH<sub>4</sub> en la generación y la quema de gases de salida en la tea.



## Emisiones de GEI compensadas por eventos carbono neutro Alumbrado Navideño 2008 y 2009

En el Alumbrado Navideño de 2009 se estimaron las emisiones de GEI originadas por los consumos energéticos requeridos en el montaje y desinstalación de la infraestructura, el consumo de electricidad en su operación y el requerido para el desplazamiento de visitantes; estas actividades generaron un total de 930 ton de CO<sub>2</sub> equivalente.

La compensación de las emisiones se realizará con la compra de certificados asociados, primordialmente, a proyectos forestales en Colombia.

Emisiones de CO <sub>2</sub> en los proyectos de carbono neutro del Alumbrado Navideño				
Fuente de emisión	2008		2009	
	Cantidad (Ton CO <sub>2</sub> e)	%	Cantidad (Ton CO <sub>2</sub> e)	%
<i>Consumo directo electricidad</i>	61,6	6,9	49,2	5,3
<i>Montaje y desmontaje</i>	10,3	1,2	17,1	1,8
<i>Visitantes</i>	820,9	91,9	863,4	92,9
<b>Subtotal</b>	<b>892,8</b>	<b>100,0</b>	<b>929,7</b>	<b>100,0</b>



Las emisiones generadas durante el Alumbrado Navideño de 2008 se compensaron con la captura y acumulación de CO<sub>2</sub> estimada de 137.722 árboles de *Pinus patula*, concentrados en 10 lotes plantados con un área total de 119,24 ha. Las plantaciones se ubican en los municipios de San Pedro de los Milagros, Santa Rosa de Osos, Entreríos y Guatapé. Para la estimación se consideró la cantidad de CO<sub>2</sub> acumulado por la plantación desde el momento de su siembra hasta el último monitoreo realizado en noviembre de 2009.

No fue posible contar con la verificación de la Fundación Natura, tal y como se anunció en 2008, al no alcanzar un acuerdo económico entre las partes para la prestación de los servicios.

## Emisiones significativas NO<sub>x</sub> y SO<sub>x</sub>

Las principales fuentes de NO<sub>x</sub> y SO<sub>x</sub> identificadas por EPM en sus actividades, productos y servicios están asociadas al consumo de combustibles fósiles, principalmente en la operación de sus vehículos, maquinaria y equipos y en generación de energía térmica.

En lo que respecta a NO<sub>x</sub>, se encontró un incremento en las emisiones de la termoeléctrica La Sierra que se atribuye a un aumento importante en las horas de operación en comparación con 2008 y al uso de fuel oil como combustible alternativo durante el mes de octubre, a raíz de las dificultades

presentadas en el centro del país con la provisión de gas natural.

Igualmente se presenta un importante incremento en las emisiones de óxidos de azufre, atribuible al uso temporal de fuel oil en la termoeléctrica, como energético de emergencia y al aumento en el consumo de diesel, respecto a 2008, en la flota de transporte de EPM. Se espera una disminución, durante 2010, en las emisiones de SO<sub>x</sub> de la flota de transporte de EPM, considerando la mejoría alcanzada en la calidad del diesel suministrado a la ciudad y a la preferencia del GNV en comparación con otros combustibles.

Actividad o instalación	Emisiones 2008 Ton/año		Emisiones 2009 Ton/año	
	NO <sub>x</sub>	SO <sub>x</sub>	NO <sub>x</sub>	SO <sub>x</sub>
<i>Termoeléctrica La Sierra</i> <sup>13</sup>	87,5	0	647,7	579
<i>Transporte de personal, insumos y productos en vehículos de EPM</i>	0,5	7,8	0,4	8,5
<b>Total</b>	<b>88,0</b>	<b>7,8</b>	<b>648,1</b>	<b>587,5</b>

13. Los valores de NO<sub>x</sub> se determinaron a partir de muestreo isocinético de gases de salida y horas de operación de la central. Único energético empleado: gas natural.

## Aguas residuales en EPM

# Vertimientos registrados según su naturaleza y destino

Durante el periodo de reporte EPM generó aproximadamente 184 millones de m<sup>3</sup> de aguas residuales industriales o de proceso, los cuales se detallan indicando caudal, tipo de tratamiento, destino y calidad del efluente.

No se incluyen las aguas para la generación de energía en las centrales hidroeléctricas, debido

a que en dichas instalaciones se hace un uso no consuntivo del agua, captándose y vertiéndose sin alteraciones en su calidad en el proceso de generación. Así mismo se excluyen los vertimientos de aguas lluvias y aguas residuales domésticas, en atención a lo establecido en los protocolos del GRI G3.

Instalaciones	Tipo tratamiento	Destino	Caudal (m <sup>3</sup> /año)	DBO <sub>5</sub> (mg/l) Promedio	SST (mg/l) Promedio
10 PTAP	Filtro prensa	Alcantarillado	37.145	53,0	2008,0
	Filtro prensa	Corriente agua	28.739		
	Secundario	PTAR San Fernando	548.099		
	Sin tratamiento	Corriente agua	24.465		
	Sin tratamiento	Alcantarillado	1.700.344		
PTAR San Fernando*	Secundario	Corriente agua	37.236.173	54,4	72,0
PTAR El Retiro*	Secundario	Corriente agua	661.299	12,8	8,9
Termoeléctrica La Sierra	Clarificación, sedimentación y neutralización	Corriente agua	7.403	24,6	29,5
	Sin tratamiento <sup>15</sup>	Corriente agua	143.748.928	NA	NA

\* Los caudales reportados corresponden al vertimiento de las PTAR en la prestación del servicio de saneamiento.

14. Según Ecopetrol, a partir del 1 de febrero de 2010 el diesel distribuido en el Valle de Aburrá contendrá 500 ppm y se espera termine el año cercano a las 50 ppm.

15. Agua empleada en el sistema de enfriamiento del ciclo combinado. Temperatura máxima de vertimiento 34.8 °C.



## Generación de Residuos Sólidos

# Avance en la gestión diferenciada de residuos

EPM realizó dentro de la vigencia diversas acciones dirigidas a mejorar continuamente la gestión de los residuos sólidos generados, entre las que se destacan la campaña de sensibilización a los funcionarios, vía intranet, sobre la adecuada separación de residuos sólidos; la dotación de un pocillo de porcelana a todos los empleados para minimizar la generación de envases plásticos no retornables; la construcción, adecuación o puesta en operación de 16 acopios de residuos al interior de las instalaciones que cumplen a cabalidad con requerimientos técnicos, logísticos y normativos; la certificación de 46 conductores para el transporte de sustancias o residuos peligrosos y la capacitación de 339 funcionarios en el uso de elementos para la atención de contingencias y manejo de lista de chequeo para vehículos que transportan dichos elementos; el ajuste y seguimiento al procedimiento interno para la toma de registros de generación y gestión de residuos, entre otras.

Así mismo, apoyó algunas campañas de carácter nacional que aportan a este mismo propósito, como la Campaña Nacional de Recolección de

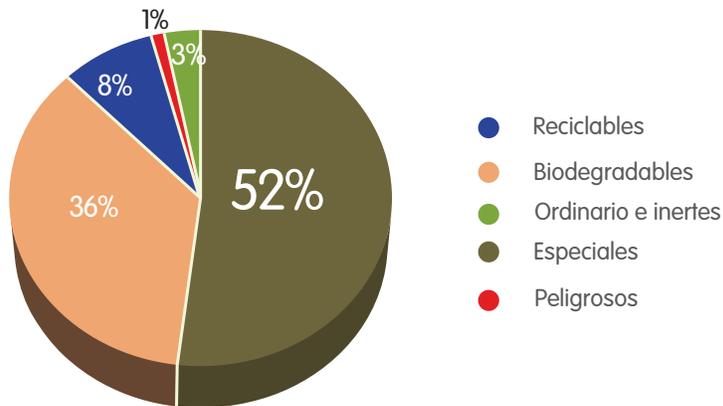
Residuos Eléctricos y Electrónicos -RAEE-, invitando a participar a los usuarios a través de la factura de servicios públicos, a sus empleados a través de medios electrónicos e instalando un punto de acopio en el que se recogieron 1.168 artículos con un peso de 1.805 kg, evitando de esta forma que 31 kg<sup>16</sup> de plomo, cadmio, bario, berilio, cromo, mercurio, níquel se dispusieran inadecuadamente.

Adicionalmente, se hizo entrega de 881 computadores de escritorio y 75 portátiles al programa Computadores para Educar, a través de la Fundación EPM, con un peso total de 20.689 kg y se comercializaron otros 1.667 equipos con un peso total de 29.603 kg.

En 2009 EPM generó cerca de 9.200 toneladas de residuos, provenientes de 193 instalaciones que cuentan con el seguimiento y control de la generación, las cuales se discriminan por tipo o grupo y gestión realizada. La información registrada incluye, de manera separada, algunos residuos que se tenían almacenados desde 2008 y que fueron gestionados durante el presente periodo.

16. Se estima que aproximadamente el 3% de los RAEE corresponden a residuos peligrosos.

## Composición porcentual de los residuos sólidos generados en EPM en 2009



Se aclara que en el presente año no se incluyeron en los residuos generados por EPM aquellos que fueron extraídos de los embalses y rejillas de captación en fuentes de agua, considerando que los mismos son generados y dispuestos inadecuadamente por personas (naturales y jurídicas) diferentes a EPM aguas arriba de nuestras instalaciones. Lo anterior implica una modificación en la base de cálculo de los residuos generados, sin embargo dicho cambio se tiene en cuenta al momento de hacer la descripción y análisis comparativo de los resultados con años anteriores.

Grupo	Almacenado 2008 (Kg/año)	Total Generado (Kg/año)	Gestión				% Residuos aprovechados vendidos
			Aprovechamiento (Kg/año)	Tratamiento (Kg/año)	Disposición final (Kg/año)	Almacenamiento (Kg/año)	
Reciclables no peligroso	1.350	755.910	717.526	0	4.863	34.871	20,19
Biodegradables	0	3.249.236	3.191.999	0	57.238	0	0,00
Ordinarios e inertes	43	300.007	0	0	299.820	230	0,00
Especiales	0	4.789.178	89.123	0	4.687.910	12.146	0,00
Peligrosos	69.300	105.950	33.687	129.611	0	11.952	12,68
<b>Total</b>	<b>70.693</b>	<b>9.200.281</b>	<b>4.032.334</b>	<b>129.611</b>	<b>5.049.829</b>	<b>59.199</b>	
<b>%</b>			<b>82,66</b>	<b>2,66</b>	<b>103,52</b>	<b>1,21</b>	

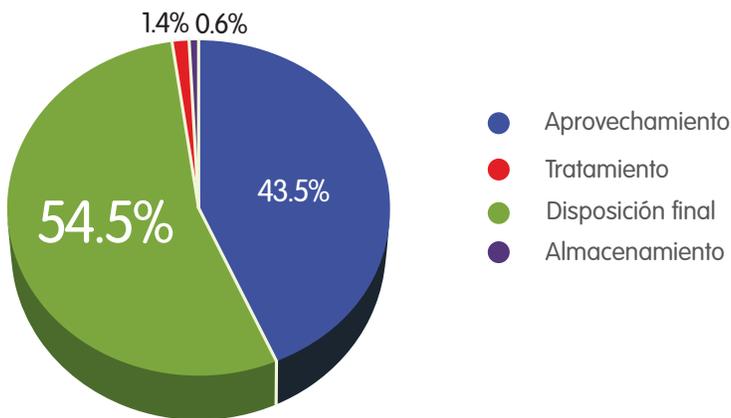
\* Nota: Métodos de aprovechamiento empleados: reciclaje, transformación de biodegradables, regeneración o reutilización de aceites, recuperación de metales o componentes. Métodos empleados para el tratamiento de residuos peligrosos: incineración, neutralización y físico-químico, los cuales se contrataron con gestores autorizados por la Autoridad Ambiental en el Valle de Aburrá. La disposición final se realizó en relleno sanitario o escombrera.



En comparación con el 2008 se generaron 5.424 toneladas adicionales de residuos representadas fundamentalmente en un incremento en la generación de residuos de tala y poda y escombros, y en el reporte de la generación de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos que se inició durante 2009. El incremento de residuos de tala y poda incidió en el aumento del porcentaje de residuos biodegradables, pasando de 9% en el 2008 a 35,3% en 2009.

Si bien se presenta un incremento en la generación, también aumentó el porcentaje de residuos aprovechados, pasando de un 27% a un 43,5%, esto debido a que los residuos de tala y poda se emplean para el mejoramiento de suelos y en las intervenciones arbóreas; adicionalmente se destinaron para la reutilización y el reciclaje, vía entrega o comercialización, los residuos eléctricos y electrónicos generados.

## Alternativa de gestión para los residuos generados por EPM



Durante 2009 se exportaron para su eliminación, en el marco del Convenio de Basilea, 105,74<sup>17</sup> toneladas de residuos peligrosos, entre los que se incluyen, PCB puros, aceites dieléctricos contaminados con estos compuestos, equipos que

los contenían y otros elementos que entraron en contacto con ellos. De la cantidad exportada, 37,4 toneladas fueron generadas en 2009 lo que representa el 35,3% de los residuos peligrosos generados durante la vigencia.

17. Incluye los residuos contaminados con PCB que venían almacenadas de 2008.

Adicionalmente EPM gestionó 81.885 toneladas de malezas acuáticas (peso seco, principalmente “buchón de agua”) y 194 toneladas de residuos flotantes (en su mayoría plásticos y madera) que fueron retirados de sus embalses. Si bien estos residuos no son generados por EPM fueron gestionados por la empresa para evitar la eutrofización de las aguas y sus consecuencias sobre la fauna íctica, la alteración al paisaje y las restricciones en la operación. Igualmente, retiró de las rejillas de acceso a sus plantas de tratamiento de aguas residuales y de la captación sobre el río Magdalena de la termoeléctrica La Sierra 365 toneladas de residuos.

Las acciones para la minimización de estos residuos demandan la participación activa de múltiples actores, entre ellos autoridades ambientales, administraciones municipales y comunidades ubicadas aguas arriba de las captaciones y embalses, buscando mejorar las condiciones ambientales de las corrientes de agua en las cuencas aportantes.

Considerando que la mayor cantidad de empleados se concentra en el Edificio EPM, se detalla la generación per cápita de residuos para esta instalación, así como la gestión realizada.

Año		2007	2008	2009
Población promedio Edificio EPM		4.994	5.209	5.407
Generación de residuos (kg)	Reciclables no peligrosos	103.341,0	106.694,0	91.732,0
	Biodegradables	28.865,5	32.700,5	29.639,5
	Ordinarios	111.779,0	107.280,0	107.436,0
	Peligrosos	2.175,5	2.774,4	2.647,0
	Total generado	246.161,0	249.448,9	231.454,5
Gestión de residuos	% aprovechado	42,5	45,0	50,5
	% tratado	0,4	0,6	0,4
	% Dispuesto	57,1	53,4	48,7
	% Almacenado	0,0	0,0	0,3
<b>Generación per cápita anual (kg/persona/año)</b>		<b>49,3</b>	<b>47,9</b>	<b>42,8</b>

Si bien en 2007 y 2008 no se reportaba la generación de residuos especiales, la generación per cápita ha venido descendiendo, al tiempo que se ha aumentado el porcentaje de residuos aprovechados en detrimento de lo dispuesto. Estos indicadores dan cuenta de la gestión que EPM realiza a sus residuos.

## Cumplimiento normativo

# Incidentes o incumplimientos de carácter ambiental

Durante el periodo se impuso a EPM una multa de parte de la Corporación Autónoma de la Guajira (Corpoguajira), por incumplimiento del Artículo 56 del Decreto Ley 2811/74, por valor de \$34.783.000 relacionado con permisos para estudio de recursos naturales.

## Transporte de personal, productos e insumos

# Identificación de impactos y acciones ejecutadas

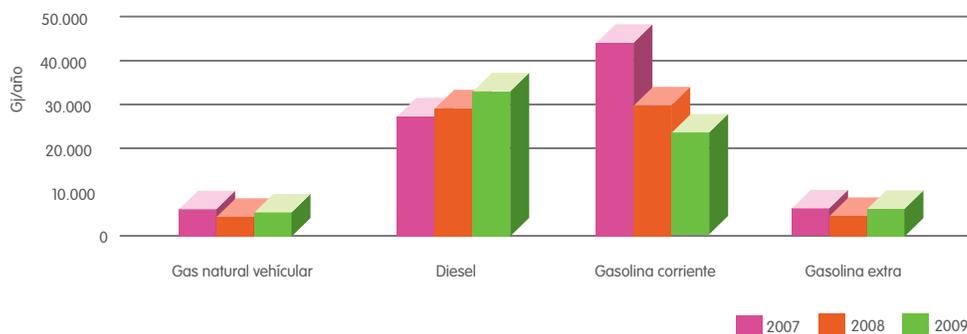
Los impactos ambientales más significativos asociados al transporte de personal, productos e insumos son los relacionados con el consumo de combustibles fósiles y la emisión de gases contaminantes y material particulado.

En este sentido se observa, durante 2009, una disminución importante en el consumo de gasolina corriente y el incremento de diesel y gas natural vehicular en el comparativo del consumo

de energía en la totalidad de la flota de transporte de EPM.

La implementación de la directriz de renovación del parque automotor en EPM, de manera que no exceda los 10 años de fabricación, ha permitido una reducción en el consumo de combustible equivalente a 6.286 galones al año, debido a mejoras en la eficiencia de los motores y a una disminución en el promedio de la cilindrada de sus vehículos.

## Comparativo en el consumo por tipo de combustibles en la flota de EPM



Así mismo, con el fin de mitigar las emisiones asociadas al transporte de personal, insumos y productos y contribuir de esta manera a una mejor calidad del aire, EPM adquirió en el último trimestre del año 50 nuevas camionetas 4 X 4 bi-combustible (GNV y gasolina), con las cuales se moderniza el parque automotor y se incrementa el uso del gas natural vehicular como combustible preferente para estos vehículos.

En este mismo sentido se realizó la sustitución de 175 motos con motor dos tiempos por 138 motos con motor cuatro tiempos, reduciendo

de esta manera el consumo de combustible y las emisiones de hidrocarburos en un 96,24% aproximadamente. Los beneficios ambientales de dicha acción fueron reconocidos por el Área Metropolitana del Valle de Aburrá, autoridad ambiental urbana, quien emitió la certificación ambiental C5.01.0850, en la cual reconoce los beneficios asociados al control y mejoramiento del medio ambiente por la reducción de contaminantes atmosféricos y se da el aval para el trámite de un beneficio tributario hasta por \$1.312.000.000 descontables del impuesto a la renta para la vigencia 2009.

## Gastos e inversiones ambientales

# Apuesta económica en pro del ambiente

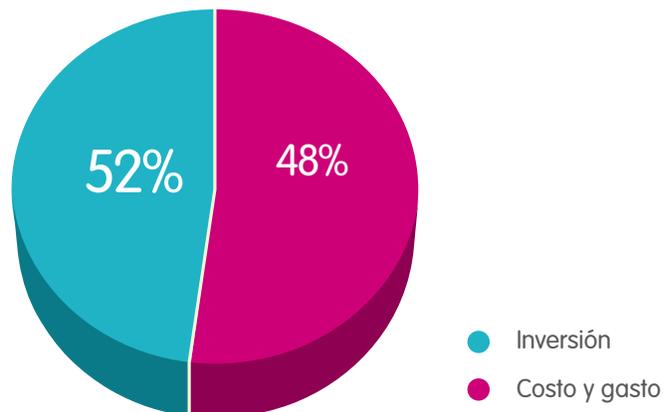
A continuación se presenta el desglose por tipo de total de gastos e inversiones ambientales.

Durante el año 2009 se destinaron recursos por \$ 165.144 millones, discriminados así:

- Inversiones en gestión ambiental, \$ 86.227 millones, equivalentes a USD 35.7 millones.
- Costos y gastos ambientales por \$ 78.917 millones, equivalentes a USD 36.8 millones.

Tasa de cambio promedio \$ 2.143.91 de 2009.

### Destinación de las erogaciones en materia ambiental por tipo en EPM durante 2009



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

El valor de las transferencias del sector eléctrico establecida en la Ley 99 de 1993, pagadas a los municipios y a las corporaciones autónomas regionales en 2009 ascendió a la suma de \$41.711.014.292 (US 19.45 millones de 2009). (Ver Cap. Estado)

A partir de la entrada en vigencia de Ley 99 de 1993, los valores pagados acumulados por EPM en el período 1994-2009, por concepto de transferencias fue de \$ 373.842.210.015 (US 174,37 millones de 2009).

## Cerca de \$9 mil millones para la comunidad en regiones

Inversiones en infraestructura, presencia continua y espacios para el diálogo, constituyeron frentes de trabajo durante todo 2009 para el acercamiento a las comunidades del departamento.

En el año se realizaron 21 versiones del programa Estamos Ahí, concebido como una forma de hacer visible la presencia de EPM en las regiones. De esta manera 6,837 niños tuvieron la oportunidad de participar en Una Aventura por mi ciudad y mi región, una jornada lúdico pedagógica que los llevó a conocer más de su departamento, en lo que fue para ellos y sus familias un hecho memorable. Camino al barrio, el espacio de televisión que se emite por Teleantioquia y Telemedellín, se originó en directo desde estos municipios, al igual que el programa de radio Aló EPM.

También se entregaron dotaciones de colecciones a las bibliotecas de los municipios y sus bibliotecólogos participaron en capacitaciones dadas a través de la Biblioteca EPM. El Museo Interactivo de servicios públicos estuvo presente en las regiones, con un stand que lleva atracciones que antes sólo era posible apreciar en Medellín y en convenio con el Museo de Antioquia, se realizaron las “Exposiciones Itinerantes”, una iniciativa que incluye exposiciones de arte y trabajo didáctico con comunidades de los municipios. Finalmente, el Día del Cliente complementa esta presencia, con una serie de actividades de atención, diálogo con comunidades, atención preventiva en salud y recreación para la familia.

En materia educativa, con el programa de acceso a la educación superior 197 bachilleres de todo el departamento tuvieron la oportunidad de iniciar sus estudios superiores. Además, se entregaron 13.453 paquetes escolares en comunidades rurales y se adelantaron 26 proyectos educativos en 29 municipios. La inversión en total fue de \$2.448 millones.

El programa “Trueques Creativos”, promovido por EPM con el acompañamiento de la mezzo-soprano colombiana Martha Senn, busca estimular la creatividad de los artistas locales y apoyar las manifestaciones culturales en las distintas localidades del departamento. En 2009 participaron 600 artistas de 13 municipios antioqueños en las modalidades de canto, música instrumental, poesía y danza. La inversión realizada fue de \$594 millones.

Se participó por tercer año consecutivo en el programa que adelanta la Fundación Secretos para contar, a través del cual se entregaron 50.000 colecciones a profesores y familias campesinas. Se invirtieron \$390.000.000.

Para el apoyo a proyectos productivos se realizó una inversión de \$600 millones para las regiones, mientras que se entregaron 77 predios en calidad de comodato para uso de las comunidades, lo cual representó beneficios calculados en \$1,338 millones.

## Beneficiarios y recursos destinados a RSE con Comunidad y Medio Ambiente 2007-2009

Programa	Beneficiados Personas / * Familias			Inversión (\$ millones)		
	2007	2008	2009	2007	2008	2009
<i>Alumbrado navideño Medellín [GC Comercial]</i>	1.500.000	1.350.000	2.000.000	6.000	6.200	20.000
<i>Puro Campo</i>	63	46	ND	1.069	558	343
<i>Biblioteca</i>	440.725	566.538	687.883	3.060	3.634	3.107
<i>Secretos para contar (familias)</i>	59.000	10.000	50.000	960	218	390
<i>Créditos educativos condonables</i>	NA	NA	192	NA	NA	945
<i>Convenios con instituciones académicas</i>	11	8	7	1.734	2.518	5.830
<i>Administración de bienes en comodato (Comodatos)</i>	70	69	77	653	818	1.338
<i>Parques urbanos*</i>	ND	ND	850.000	ND	56	688
<i>Mantenimiento de espacios públicos</i>	864.116	775.128	ND	378	335	ND
<i>Vinculación a proyectos de desarrollo</i>	5.937	55.393	64.742	4.657	2.539	3.313
<i>CIEN</i>	N.A	N.A	NA	N.A	N.A	9.017
<i>Fortalecimiento institucional y comunitario</i>	249	270	332	928	623	677
<i>Fundación EPM</i>	3.016.931	3.821.139	3.512.029	2.200	3.420	3.920
<i>Camino al barrio</i>	NA	NA	ND	NA	NA	356
<i>Aló EPM</i>	NA	NA	ND	NA	NA	271
<i>Exposiciones itinerantes Museo de Antioquia</i>	NA	NA	ND	NA	NA	142
<i>Eventos (incluye trueques creativos)</i>	NA	NA	ND	NA	NA	594
<i>Inversión ambiental</i>	ND	ND	ND	61.512	59.410	86.227
<i>Gasto ambiental</i>	ND	ND	ND	80.205	92.364	79.105
<b>Total</b>	<b>5.887.102</b>	<b>6.578.591</b>	<b>7.165.262</b>	<b>\$163.356</b>	<b>\$172.693</b>	<b>\$216.263</b>



# Proveedores

## Composición

*Proveedores y contratistas son aquellas personas naturales o jurídicas que suministran bienes y servicios o ejecutan actividades para el adecuado funcionamiento de EPM.*

*Desde la óptica de RSE, interesa establecer cercanía al negocio y relaciones de largo plazo.*

*La relación con este grupo de interés se materializa desde el proceso "Adquirir bienes y servicios", cuyo objetivo es garantizar con eficiencia y oportunidad la provisión de los insumos necesarios para la operación de los negocios y el funcionamiento de EPM.*

## Declaración de sostenibilidad

*La contratación de EPM se caracteriza por el rigor técnico, jurídico y financiero y se desarrolla en un marco de transparencia e igualdad de oportunidades. Los pliegos de condiciones incluyen cláusulas que enfatizan el cumplimiento de las normas laborales, la protección de los derechos del personal que ejecuta los contratos y la salvaguarda del trabajo infantil y de las obligaciones ambientales.*

## Modelo de relacionamiento

*El objetivo definido desde el modelo es establecer esquemas de relacionamiento que promuevan el fortalecimiento y desarrollo de los proveedores, al tiempo que garanticen condiciones laborales para los colaboradores indirectos, de acuerdo con los estándares de RSE.*

## Diálogo con proveedores

*Se realizaron grupos focales con proveedores, quienes calificaron de altamente relevantes los temas que componen este capítulo, de los cuales opinaron que el desempeño de EPM era alto en generación de empleo y derechos laborales, y medio en contratación social, apoyo a proveedores locales, equidad y transparencia.*

Valor agregado generado para proveedores de bienes y servicios

368.373

10%

## Gestión de contratación

# Impulso a la economía local

La contratación total de EPM equivalió en 2009 a casi \$1,9 billones, con un incremento respecto a 2008, tanto en el número de contratos como en el valor de los mismos. El incremento más significativo se dio en compras menores y en contratos de prestación de servicios para el Proyecto Porce III, Alumbrado Navideño, Antioquia Iluminada y publicidad. De otro lado, bajó el número y valor de los contratos por compra y transporte de gas natural, toda vez que en 2009 el precio promedio disminuyó y la demanda se redujo en 20 millones de metros cúbicos aproximadamente.

Al desagregar la contratación por tipo, hay un incremento del 55% en los contratos de obra, el cual se refleja en un incremento del 47,27% de contratación total por tipo, en relación con el año anterior.

Una porción muy importante de la gestión de contratación inyecta recursos a la economía local, hecho que tuvo en 2009 un incremento del 26% con respecto a 2008, pues la participación de los contratos originados en proveedores de Medellín y Antioquia, pasó de 42,90%, a 54,03% del total de contratación de EPM.

En este mismo sentido, se registra que EPM es un muy importante generador de empleo en la ciudad y en la región. En 2009 se generaron 24.106 puestos de trabajo promedio mes, 3.919 más que en 2008 con una variación del 19%. El incremento se explica por la realización de los proyectos de crecimiento y expansión, el aumento de personal en los contratos de aseo y al cubrimiento de vacantes internas.

### Contratación total EPM 2007 - 2009

Contratación EPM 2009	No. de contratos			Valor (\$ millones)		
	2007	2008	2009	2007	2008	2009
<i>Compra y transporte de energía y gas</i>	148	213	79	827.083	839.304	587.756
<i>Contratos de obra, consultoría, servicios y compras</i>	16.990	42.435	54.616	2.470.805	887.417	1.306.923
<b>Totales</b>	<b>17.138</b>	<b>42.648</b>	<b>54.695</b>	<b>\$ 3.297.888</b>	<b>\$ 1.726.721</b>	<b>\$ 1.894.679</b>

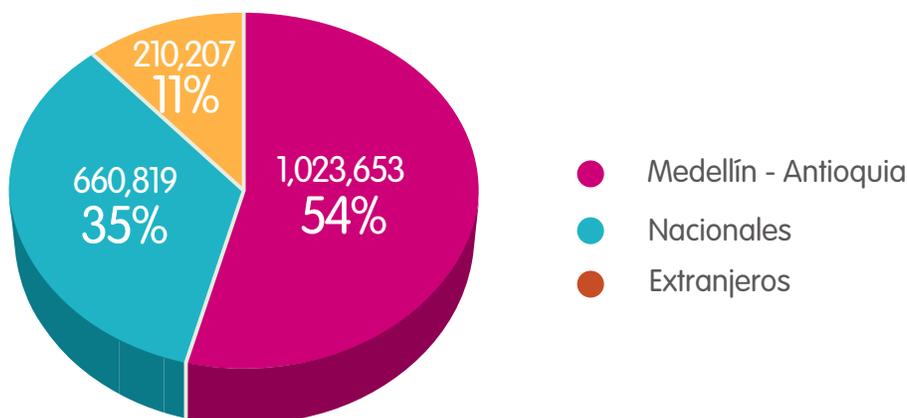
\* En 2007 se presenta una diferencia grande con respecto a 2008 y 2009 debido a que en las cifras reportadas corresponden al valor nominal contratado, mientras que las de 2008 y 2009 corresponden al valor causado en los respectivos periodos fiscales.

## Contratación total por tipo 2007 - 2009

Tipo Contrato	No. de contratos			Valor (\$ millones)		
	2007	2008	2009	2007	2008	2009
Contratos de obra	184	269	257	1.201.675	464.161	727.146
Consultoría	34	38	49	157.369	16.704	46.123
Prestación de servicios	7.755	25.066	34.219	716.468	254.469	291.308
Suministro de bienes y muebles	9.165	17.062	20.087	395.293	152.084	242.346
<b>Totales</b>	<b>17.138</b>	<b>42.435</b>	<b>54.612</b>	<b>2.470.805</b>	<b>887.418</b>	<b>1.306.923</b>

## Procedencia de los contratistas 2007 - 2009

Procedencia	No. de contratos			Valor (\$ millones)			Proporción del gasto (%)
	2007	2008	2009	2007	2008	2009	
Medellín-Antioquia	16.745	40.628	53.674	1.383.847	740.756	1.023.653	54,03
Nacionales	352	1.983	897	243.679	807.676	660.819	34,88
Extranjeros	41	37	124	843.279	178.291	210.207	11,09
<b>Totales</b>	<b>17.138</b>	<b>42.648</b>	<b>54.695</b>	<b>2.470.805</b>	<b>1.726.723</b>	<b>1.894.679</b>	<b>100,00</b>



## Empleos generados mensualmente por EPM en el periodo 2007 - 2009

Indicador	2007	2008	2009
<i>Empleos externos promedio mes no permanentes</i>	5.207	5.442	5.654
<i>Empleos externos promedio mes permanentes</i>	12.095	13.542	16.672
<i>Empleos internos promedio mes</i>	1.423	1.403	1.819
<b>Total empleos generados promedio mes (personas)</b>	<b>18.725</b>	<b>20.187</b>	<b>24.145</b>

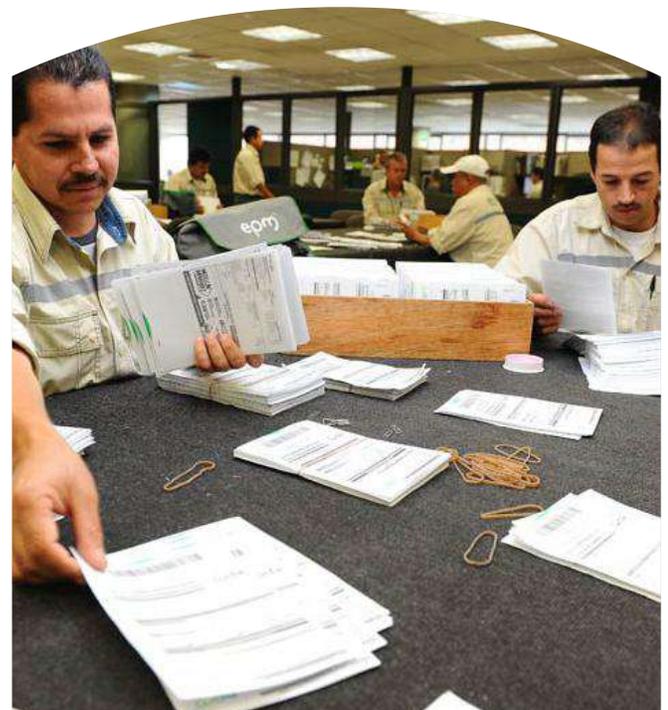
## Contratación social

# Se duplicó la contratación en la base de la pirámide

Se entiende por contratación social en EPM el mecanismo mediante el cual, por vía preferencial o excepcional, se adquieren bienes y servicios con el propósito de contribuir al fortalecimiento y desarrollo sostenible de las comunidades en las áreas de influencia en las cuales opera.

La contratación social favorece la inclusión de proveedores que de otro modo no podrían ser tenidos en cuenta: juntas de acción comunal, cooperativas, precooperativas, microempresas, corporaciones, fundaciones u organizaciones comunitarias de naturaleza similar, en contratos de valor igual o inferior a 1.000 salarios mínimos legales mensuales vigentes.

Durante 2009 EPM avanzó en la formulación de un procedimiento especial que favorezca la inclusión de más proveedores de bienes y servicios, la simplificación de trámites y flexibilización de requisitos, así como la utilización del procedimiento por más dependencias y para más objetos de contratación.



Repartidores de facturas.

En 2009 se generaron en las zonas de influencia de los proyectos de generación energía 1.180 empleos con organizaciones comunitarias y sociales, al tiempo que se contrató la ejecución de obras y la prestación de bienes y servicios por valor de \$20.262 millones para 125 contratos.

La Dirección Servicios Institucionales realizó 20 contratos por valor de \$1.007 millones y generó 156 empleos.

La Dirección de Aguas realizó siete contratos por valor de \$4.715 millones, los cuales generaron 108 empleos. La disminución en recursos y número de contratos en el negocio de Aguas se debe a que parte de los recursos se destinaron al Pro-

grama “Plan de manejo integral del agua para el consumo humano”, que lidera el Municipio de Medellín.

Dentro de esta modalidad de contratación, se tiene el programa de Merchandising Social para brindar oportunidades a los pequeños empresarios y emprendedores de la ciudad en el suministro de material de promoción de marca. En 2009 se adjudicaron 15 contratos, para llegar a un total de compras por \$105 millones aproximadamente.

A finales de 2009 se inició una etapa de reestructuración del programa, que busca dejarlo como práctica definitiva a partir de 2010.

## Contratación social 2007 - 2009

Áreas	Empleos generados (hombre-año)			Valor contratos (millones de pesos)			Número de contratos		
	2007	2008	2009	2007	2008	2009	2007	2008	2009
Aguas	126	116	108	5.155	5.264	4.715	15	12	7
Energía	87	217	1.180	1.107	6.875	20.262	1	22	125
Gas	NR	NR	0	NR	NR	0	NR	NR	0
Servicios Institucionales	NR	NR	156	NR	NR	1.007	NR	NR	20
<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>333</b>	<b>1.444</b>	<b>6.262</b>	<b>12.139</b>	<b>25.984</b>	<b>16</b>	<b>34</b>	<b>152</b>

## Desarrollo a proveedores de herrajes de distribución

*Durante 2009 se avanzó en el proyecto piloto de gestión técnica de proveedores de herrajes para redes de distribución de electricidad. Con el apoyo de la Corporación EcoEficiente, ACOPI (Asociación Colombiana de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas) y la Cámara de Comercio de Medellín, se realizó un diagnóstico técnico y empresarial a las cinco compañías seleccionadas, se brindó acompañamiento al Cluster de Energía y a ACOPI en el análisis de la competitividad de las empresas evaluadas, y se participó en el Programa Medellín Mi Empresa, de la Cámara de Comercio, para el fortalecimiento y desarrollo de estas empresas.*

*Para 2010, el reto es plantear y desarrollar estrategias que apunten a mejorar el relacionamiento entre proveedores y EPM.*

## Derechos laborales de contratistas

# Afianzando herramientas de seguimiento

En la ejecución de los contratos se involucra, además de la parte técnica, el conocimiento en temas relativos al derecho laboral. Para tal efecto se conformó un equipo de seguimiento a la contratación que permite integrar el conocimiento jurídico laboral con la intervención oportuna de firmas contratistas.

El equipo verifica el cumplimiento de la ley, el respeto de los derechos de los trabajadores y evita demandas en contra de EPM. Así mismo se encarga de atender los requerimientos de las diferentes dependencias y filiales, y acompaña a la interventoría en la verificación del cumplimiento con los pagos de salarios, prestaciones sociales y aportes parafiscales y de seguridad social.

Además, revisa comportamientos anteriores de las firmas contratistas, valida las reclamaciones de los trabajadores y recomienda fórmulas conciliatorias o transacciones que eviten futuros litigios; y brinda asesoría jurídica a los interven-

tores, les instruye sobre la importancia de realizar un seguimiento oportuno a las obligaciones de las firmas con el personal vinculado a los contratos.

En 2009 se asesoró y logró la celebración de 64 contratos de transacción, el reconocimiento y pago de la liquidación de salarios, prestaciones sociales y aportes a la seguridad social de 475 trabajadores. Así mismo asesoró firmas en modalidades de contratación, modificación de contratos, manejo de novedades del personal y deducciones, entre otros.

Por otro lado, la Dirección Control Interno audita la contratación de EPM con el fin de verificar el cumplimiento de las normas que la rigen y comunica los resultados a los distintos responsables de la contratación. Durante 2009 se realizaron 5 auditorías tradicionales, 8 informes periódicos, 11 monitoreos y 4 solicitudes especiales, para un total de 28 actividades de verificación.

Y esta misma dirección cuenta con la línea “Dígaselo al Gerente”, a través de la cual recibe las quejas que presenta la ciudadanía sobre posibles fallas en las contrataciones. Durante 2009 se atendieron 5 requerimientos entre quejas y solicitudes de aclaración sobre procesos de contratación.

Por su parte, la unidad de aprendizaje organizacional surte al personal interno que desempeña funciones de interventoría, de un diplomado de actualización en aspectos legales y metodológicos. En 2009, 205 personas asistieron a este diplomado.



## Trabajo infantil y trabajo forzado

De manera general los pliegos de condiciones establecen la obligación de ejecutar los contratos con apego a la ley y, además, se incluyen cláusulas que enfatizan la prohibición de vincular menores y pactar salarios inferiores a los que fija la norma. La cláusula dice: “No debe contratar con menores de edad, ni pactar salarios inferiores a lo exigido por la Ley”.

EPM controla el cumplimiento de la obligación mediante la revisión y aprobación de las hojas de vida del personal que se va a vincular al contrato. Con el mismo propósito, al iniciarse el proyecto, la interventoría envía una comunicación al representante legal del contrato, indicando expresamente que “no se debe contratar menores de edad” y durante la ejecución, verifica las afiliaciones y pagos a la seguridad social del personal ocupado.

## Beneficiarios y recursos destinados a RSE con Proveedores 2007 - 2009

Programa	Beneficiados Personas / * Familias			Inversión (\$ millones)		
	2007	2008	2009	2007	2008	2009
<i>Contratación Social</i>	686	333	1.444	16.746	12.139	25.984
<i>Desarrollo a proveedores de herrajes de distribución</i>	NA	NA	NA	NA	10	NA
<i>Merchandising Social</i>	NA	42	50	NA	130	105
<b>Total</b>	<b>686</b>	<b>375</b>	<b>1.494</b>	<b>\$16.746</b>	<b>\$12.279</b>	<b>\$26.089</b>

# Dueño



## Composición

*EPM es una empresa industrial y comercial, de propiedad 100% pública, perteneciente al Municipio de Medellín, quien ejerce su rol de dueño a través del Alcalde de la ciudad como Presidente de la Junta Directiva.*

## Declaración de sostenibilidad

*Garantizar transferencias continuas y crecientes en el tiempo, que acompañen al desarrollo de la ciudad.*

## Modelo de relacionamiento

*En el proceso de aplicación del Modelo de Diagnóstico y Relacionamiento con Grupos de Interés de la UNEP (Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, por sus siglas en inglés), se definió como objeto de la relación: Fortalecer en el modelo de Gobierno Corporativo el compromiso de la administración municipal con la excelencia de la administración de EPM y de su autonomía en forma estable y continua, articulado con la aplicación efectiva del modelo de Responsabilidad Social Empresarial de EPM.*

## Diálogo con el dueño

*Para establecer el marco de la relación Empresa-Dueño, EPM y el Municipio de Medellín mantienen vigente un plan de Gobierno Corporativo, que a su vez involucra un código de Gobierno Corporativo y un Convenio de Gobernabilidad que fue suscrito en el año 2007. El compromiso con ambas iniciativas fue refrendado por la actual administración.*

Valor agregado generado para el Dueño

587,019

17%

## Transferencias

# Más recursos para el desarrollo municipal

En aplicación de la normatividad vigente, EPM transfiere anualmente el 30% de sus excedentes financieros al Municipio de Medellín en su calidad de dueño. Estos recursos son destinados al Plan de Desarrollo Municipal.

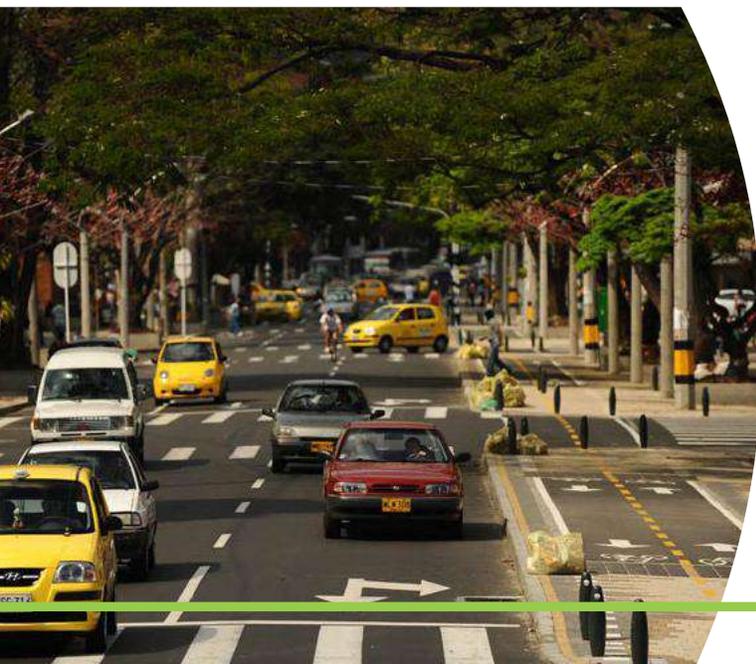
Asimismo, mediante transferencias extraordinarias que son aprobadas por el Concejo de Medellín, se entregan recursos adicionales destinados en forma específica a proyectos de la Administra-

ción Municipal. Para el Plan de Desarrollo 2008-2011 correspondiente a la administración actual, el Municipio de Medellín solicitó \$750.000 millones como transferencias extraordinarias, que se entregan a razón de \$187.500 millones por año, previa autorización anual del Concejo.

Estas transferencias se inyectan en su totalidad al Plan de Desarrollo de Medellín.

## Transferencias anuales 2007 - 2009

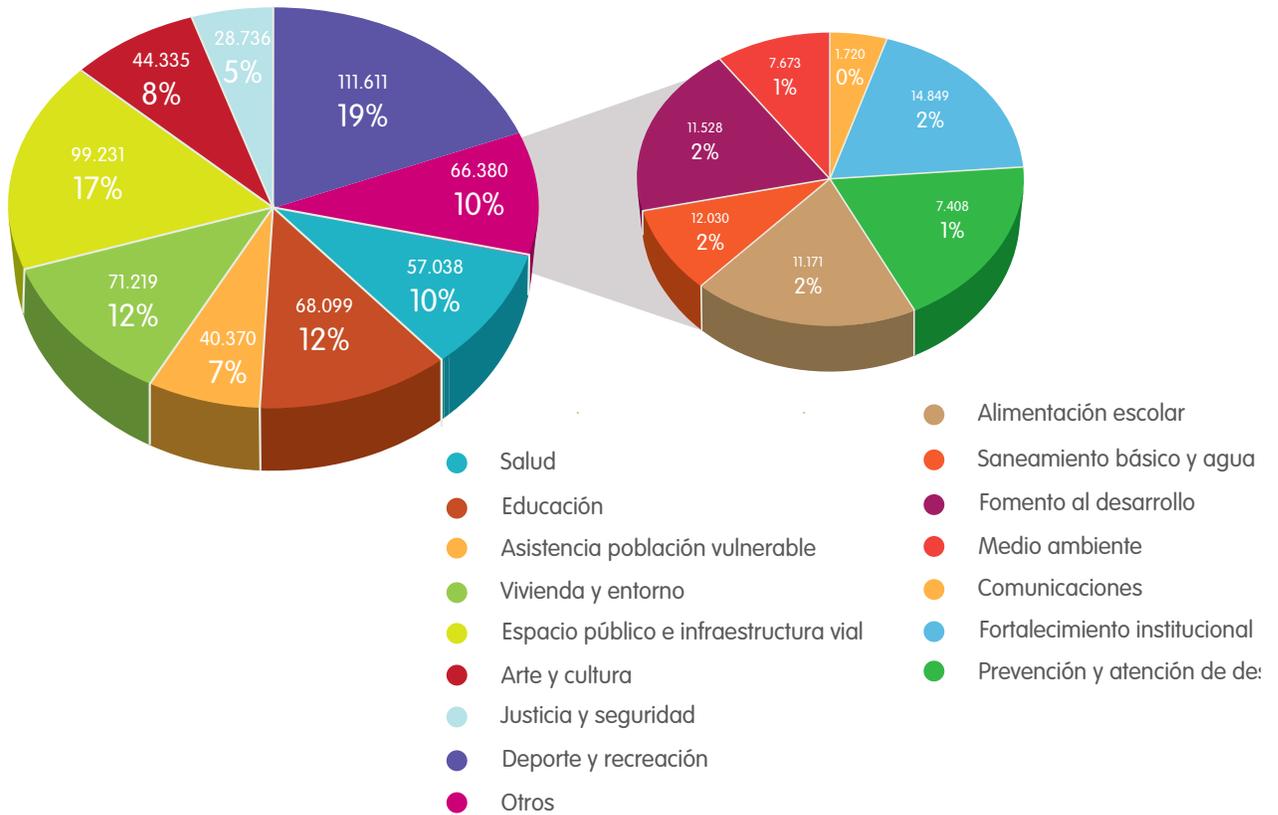
	2007	2008	2009
Transferencias ordinarias	295.848	333.327	399.519
Transferencias extraordinarias	243.464	187.500	187.500
<b>Total transferencias (\$ millones)</b>	<b>539.312</b>	<b>520.828</b>	<b>587.019</b>



## Mínimo vital

*EPM participa activamente en el programa Mínimo Vital de la alcaldía de Medellín, con el que se busca facilitar el acceso al servicio de acueducto para las familias de bajos recursos. La empresa ayudó a definir las condiciones del programa y aplicó en la factura de servicios los beneficios autorizados por la administración.*

## Destinación excedentes EPM 2009 \$ 587.019 millones



## Transparencia

# Pilar de la relación Dueño - Empresa

Uno de los principios pilares de la gestión en EPM es la transparencia, el cual cobra especial importancia por el carácter público de la organización, por su declaración explícita a través de los lineamientos de la Política de RSE y por su adhesión a iniciativas como Transparencia por Colombia y Pacto Global.

En EPM la gestión transparente se materializa a partir de la política de transparencia y probidad del Municipio de Medellín (acuerdo No 65 de 2008), confiriendo la facultad para implementarla al Gerente General mediante el acta de Junta Directiva de EPM No. 1504 de 2 de junio de 2009.

Adicionalmente, como una forma de garantizar el cumplimiento del rigor técnico, jurídico, financiero y gerencial que enmarcan la gestión de la empresa, existen un Código de Gobierno Corporativo y un Convenio de Gobernabilidad con el Municipio de Medellín, que fue suscrito en 2007 y cuyo cumplimiento fue refrendado por la administración actual en cabeza del alcalde, Alonso Salazar Jaramillo.

Este convenio se fundamenta en los principios de transparencia, sujeción al objeto social, rigor técnico y administrativo, sostenibilidad y competitividad, eficiencia y rentabilidad del patrimonio y autonomía responsable. Para cada uno de ellos se está implementando un sistema de indicadores de seguimiento que comenzará a operar en 2010.

En específico con el tema de transparencia, en 2009 la empresa participó en el ejercicio de Transparencia por Colombia que tiene como fin fomentar la ética y la transparencia en la forma como las empresas se gobiernan, gestionan y conducen. EPM ocupó el segundo puesto entre 18 empresas de servicios públicos de Colombia, teniendo en cuenta el grado de apertura hacia sus grupos de interés, la eficacia de los sistemas de atención a clientes, las acciones de autorregulación en ética empresarial y las buenas prácticas de gobierno corporativo, así como la eficacia de sus sistemas de control internos y externos.

### Resultados del estudio de medición políticas y mecanismos de transparencia 2009\*

Posición	Calificación
EPM	84,7
Promedio	68
Máximo	95
Mínimo	49,49

\* Medición hecha en 2009 sobre la gestión de 2008.

### Entrega de terrenos en Arví

*El objetivo de la vinculación de EPM al proyecto eco turístico Parque Arví que desarrolla la Administración Municipal, es brindar alternativas de solución a las necesidades de servicios públicos en el sector y propiciar la utilización de los terrenos de propiedad de la empresa para el aprovechamiento turístico y ecológico del parque.*

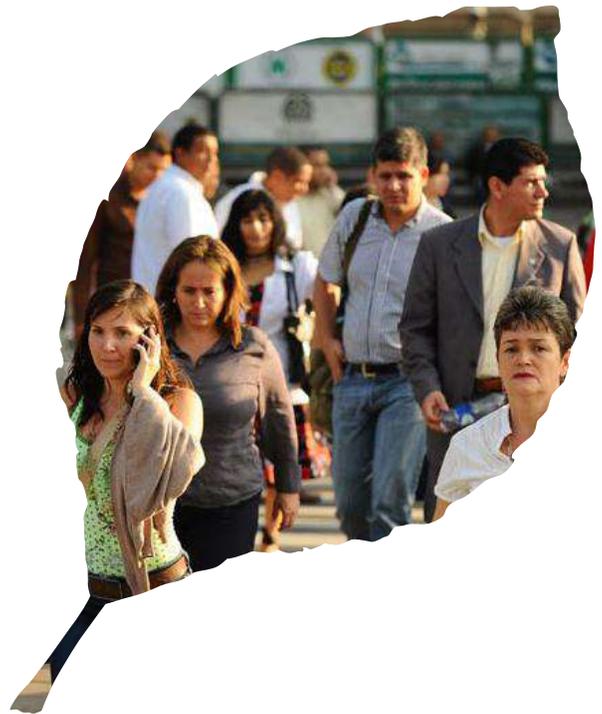
*Durante 2009 se entregaron a diferentes títulos algunos de los terrenos para la ubicación de varios equipamientos y se construyó el acueducto de Piedras Blancas, que atiende tanto a la comunidad de una zona del parque como a algunas de las familias ubicadas en las cercanías de las instalaciones de este sistema de potabilización. De la misma manera, se construyó la infraestructura de redes de uso general para la dotación de energía en diferentes escenarios del parque.*

### Beneficiarios y recursos destinados a RSE con Dueño 2007-2009

Programa	Dueño					
	Beneficiados Personas / * Familias			Inversión (\$ millones)		
	2007	2008	2009	2007	2008	2009
Transferencias totales	N.A.	N.A.	N.A.	539.312	520.828	587.019
Colegios de Calidad	158.026	833	N.A.	40.000	0	N.A.
Fondo EPM para la educación superior	0	0	6.478	0	150*	15.760*
Total	158.026	833	6.478	\$ 579.312	\$ 520.828	\$ 587.019

\* El Fondo para la Educación Superior está incluido dentro de las transferencias.

# Colegas



## Composición

*Para EPM los competidores o colegas son aquellas empresas dedicadas a la prestación de servicios públicos en el país, con énfasis en las que tienen al Departamento de Antioquia dentro de su mercado objetivo futuro. En el negocio de generación energía, por su parte, se refiere a aquellas empresas que tienen a Colombia y a sus países vecinos como mercado objetivo, así como a los gremios e instancias donde se discuten temas de interés común para el sector de los servicios públicos.*

## Declaración de sostenibilidad

*Mantener relaciones de cooperación y respeto.*

## Modelo de relacionamiento

*En el proceso de aplicación del Modelo de Diagnóstico y Relacionamiento con Grupos de Interés de la UNEP (Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, por sus siglas en inglés), se definió como objeto de la relación: Propiciar condiciones favorables y alianzas para desarrollar soluciones innovadoras a las problemáticas específicas de los subgrupos de clientes.*

# Iniciativas gremiales

## Acciones colaborativas

Como principio de actuación con las empresas pertenecientes al sector de servicios públicos, EPM mantiene el desarrollo de relaciones de sana competencia y colaboración permanente.

De esta manera, desde la Política de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) la empresa establece como lineamiento de su actuación la exploración de sinergias y alianzas con actores externos para llevar a cabo acciones que generen valor a la sociedad en general.

La participación en gremios y asociaciones del sector se constituye en un medio para desarrollar acciones colectivas en ese sentido.

Durante 2009, a través de la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios y Actividades Complementarias e Inherentes -Andesco- se adelantaron gestiones ante el Ministerio de Minas y Energía para evaluar la efectividad de las medidas que permiten garantizar el abastecimiento de gas natural en el largo plazo y revisar la política de fijación de precios de combustibles, de manera que se den señales más consistentes y neutrales para su consumo.

Igualmente, se solicitó al Departamento Nacional de Planeación y al Ministerio de Minas y Energía revisar el sustento y las motivaciones para establecer de nuevo las “Áreas de servicio exclusivo”, teniendo en cuenta que mediante el esquema actual se han garantizado unos niveles importantes de cobertura del servicio.

Con respecto a la participación en la Asociación Colombiana de Generadores de Energía -Acolgen-, se hizo seguimiento a las actividades le-

gislativas y normativas en las áreas ambiental, tributaria, legal y de operación del mercado eléctrico, al tiempo que se apoyaron las iniciativas del Gobierno Nacional en los programas de uso racional de energía. Desde esta entidad gremial se conformó la “Mesa de alto nivel” para el seguimiento a los proyectos que recibieron asignaciones de cargo por confiabilidad en la subasta de 2008.

Fruto del trabajo con otras empresas del sector, se logró que el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial (MAVDT) expidiera la Resolución 2101 de 2009, donde se definen aquellas actividades del sector eléctrico consideradas como giro ordinario de la actividad y que, por lo tanto, no requieren modificación de la licencia ambiental. Esta definición incide en la disminución de costos por evaluación y trámites administrativos ante autoridades ambientales como el MAVDT y las Corporaciones Autónomas Regionales.

Con la Asociación Colombiana de Distribuidores de Energía Eléctrica -Asocodis- durante 2009 se trabajó en la revisión de cargos de distribución a través de la interacción con la CREG y el Ministerio de Minas y Energía.

Finalmente, con la Asociación Colombiana de Gas Natural -Naturgas- se realizaron análisis para determinar el “Costo medio ponderado de capital” de las actividades de distribución y transporte de gas. Así mismo, entre otros asuntos, se definieron las eficiencias relativas de los costos de administración, operación y mantenimiento de distribución y comercialización de gas natural.

# Trabajo interinstitucional

## Unidad de esfuerzos e intereses

Con la vinculación a iniciativas de carácter interinstitucional, EPM participó durante 2009 en diferentes espacios en los que se desarrollaron discusiones asociadas a temas como servicios públicos, responsabilidad social y medio ambiente, entre otros. En estos espacios el propósito fue identificar y desarrollar mejores prácticas con el esfuerzo de todos los participantes.

La organización se vinculó al Comité Nacional de Operación con el fin de acordar los aspectos técnicos para garantizar que la operación conjunta del Sistema Interconectado Nacional de Energía fuera segura, confiable y económica. De este modo se hizo seguimiento a las variables hidrológicas y meteorológicas, a los indicadores de la operación del sistema, así como a los análisis de las interconexiones internacionales y de las necesidades energéticas de los países vecinos.

Este Comité también tiene su espacio para el servicio de gas. Aunque EPM no es miembro en la actualidad, sí asiste a las discusiones en calidad de invitado.

La Comisión de Integración Energética Regional -CIER- creó un grupo de trabajo denominado Proyecto RSE CIER, en el cual participa EPM y tiene como objetivo promover y fortalecer la gestión socialmente responsable. Durante 2009 se realizaron diferentes talleres con temas como manejo de residuos peligrosos y referenciamiento internacional sobre costos de administración, operación y mantenimiento para plantas de generación de energía eléctrica, entre otros. Así mismo, se logró la coordinación técnica internacional

del Grupo de Trabajo Medio Ambiente -GTMA- para EPM y se acordó que en 2011 Medellín será la sede del Segundo Congreso Internacional de Sostenibilidad de la Industria Eléctrica.

### Análisis de coyuntura e ISO 26000

En el Comité de Riesgos Sociopolíticos, en conjunto con otras instituciones, se hace análisis sociopolítico y de coyuntura a nivel nacional y regional, con el propósito de compartir conocimientos y conocer mejores prácticas, además de acordar acciones interinstitucionales para la prevención de riesgos asociados al ejercicio empresarial.

EPM hace parte del Comité 180 de Responsabilidad Social, un espacio coordinado por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación -ICONTEC-. En este organismo la participación de la empresa se ha centrado en las discusiones sobre el avance de la norma ISO 26000 de



Responsabilidad Social. La función del Comité es analizar los documentos emitidos por esta institución, aportando sus observaciones alcanzadas por consenso a nivel nacional, para enviarlas a la ISO y tratarlas posteriormente en las reuniones plenarias. En 2009 EPM participó en la reunión plenaria de Quebec, Canadá, donde se discutieron las observaciones presentadas por los diferentes países que participan en el proceso.

### Red Colombia de Pacto Global

En diciembre de 2009 la Junta Directiva de EPM aprobó la participación de la empresa en la corporación “Red Local del Pacto Global en Colombia”, cuyo objeto es fomentar el crecimiento sustentable y la responsabilidad cívica de las empresas.

La Red es una corporación sin ánimo de lucro que se rige por las directrices y postulados del Pacto Global que incluye dos objetivos básicos: incorporar los diez principios del Pacto en las actividades empresariales y adelantar acciones que apoyen los objetivos de desarrollo de las Naciones Unidas, en particular los denominados Objetivos de Desarrollo del Milenio.

Como miembro de esta Red en Colombia, EPM confirma su compromiso frente al Pacto Global y expresa su intención de emprender acciones interinstitucionales para cumplir los compromisos adquiridos con la adhesión al mismo.



### Una demanda en trámite

*Durante 2009 se presentó un proceso en contra de EPM por la Sociedad Ingeniería López de Mesa Ltda. -MAS Ltda., subcontratista del Consorcio Incicom S.A. - ACIC Ltda., que a su vez celebró contrato con EPM para la conexión de clientes e instalaciones de redes de gas natural. Ante las prácticas comprobadas de esta empresa, en el sentido de estar comercializando gas propano, EPM solicitó al consorcio finalizar la relación contractual con la firma MAS Ltda., en cumplimiento de la cláusula de exclusividad.*

*Al contestar la demanda, EPM presentó demanda de reconvenición, solicitando que se declare ilegal la conducta asumida por MAS Ltda., toda vez que confundió y desvió la clientela. En la sentencia de primera instancia se negaron las pretensiones de la demanda principal y de la demanda de reconvenición. Está pendiente de dirimirse el conflicto de competencia en el Consejo Superior de la Judicatura, toda vez que el Tribunal Administrativo de Antioquia, al que fue remitida la apelación, estimó no tener competencia para este caso.*

# Estado



## Composición

*Se entiende por Estado aquellas instituciones del orden local, regional, nacional e internacional, con potestad para regular la marcha de la sociedad, en particular en aquellos asuntos que influyen el área de desempeño de EPM.*

## Declaración de sostenibilidad

*Con el Estado, en EPM se tiene como declaración explícita de RSE la participación en el desarrollo social.*

## Modelo de relacionamiento

*A finales de 2009 EPM inició la aplicación del Modelo de Diagnóstico y Relacionamiento con Grupos de Interés de la UNEP (Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, por sus siglas en inglés).*

*En su etapa de pensamiento estratégico, EPM definió como objetivo de relación realizar una gestión interinstitucional con el Estado, de cara a la sostenibilidad ambiental, social y económica del entorno en el que la empresa tiene influencia, sin dar lugar a actuaciones que suplanten las funciones de las instituciones estatales.*

*Ello implica un espectro amplio de relación con quienes componen el Estado, a saber: entes municipales, entidades de regulación, vigilancia y control; autoridades ambientales, entes departamentales, entes nacionales, cuerpos legislativos y entes estatales extranjeros, así como un abanico de temas que involucran la gestión interinstitucional, la gestión normativa, y la contribución al desarrollo a partir de articulaciones entre la empresa y las entidades de gobierno.*

Valor agregado generado para Estado

436.793

12%

## Gestión normativa

# Construyendo óptimos técnicos

*Distribución de energía.*

A través de la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios y Actividades Complementarias e Inherentes -ANDESCO-, EPM participa de manera proactiva en la actividad legislativa del país, en los temas de impacto para el sector, en la búsqueda de una normatividad óptima en lo técnico, de modo que consulte los intereses globales y de las partes involucradas.

En temas relacionados directamente con asuntos ambientales y sociales, en 2009 se tuvo un papel participativo en la reglamentación de dos leyes: una sobre sanciones ambientales y otra sobre régimen de insolvencia para personas naturales que involucra el cobro y pago de los servicios públicos.

Adicionalmente se trabajó en 10 proyectos de ley, entre los cuales se destacan:

### Proyecto de Ley 07/09S

Establece un esquema tarifario equitativo a partir de la unificación a nivel nacional de los cargos de distribución de energía.

En la práctica, esta disposición hace que los usuarios, independientemente de sus condiciones económicas, de las zonas más eficientes en materia de distribución, subsidien a los usuarios de las zonas ineficientes, por lo cual EPM ha hecho un análisis técnico de los inconvenientes de esta unificación.

### Proyecto de Ley 11-08S

Se dictan disposiciones para garantizar la conservación de los páramos en Colombia. Se pro-



híbe en las zonas de páramos la construcción de obras que alteren el ciclo natural del agua, diques, represas, zanjas, cunetas, reservorios.

Partiendo del reconocimiento de la importancia de la conservación de los páramos como recurso primario del sector, se trabaja en perfeccionar esta ley, de manera que algunas de las disposiciones no afecten ni a la prestación del servicio ni a los páramos mismos. El desmonte de alguna infraestructura de transmisión de energía tendría alto impacto y a futuro impediría acceso al servicio a otras poblaciones. Por lo demás, se grava a los generadores de energía con cargos nuevos para mantenimiento de las cuencas, cuando que ya se pagan por otras disposiciones.

## Relacionamiento con Municipios

# Consolidando un modelo colaborativo

A través de un enlace con los municipios en los que EPM presta servicios, se concuerdan, gestionan y se hace seguimiento a agendas conjuntas enfocadas en la implementación de algunos programas de RSE como habilitación viviendas, apoyo en emergencias y patrocinios; se avanza en la mejora de procesos y procedimientos operativos que impactan esos territorios, como atención de daños, revisión de diseños, conexión de clientes, y mantenimiento de redes, entre otros; y se hacen convenios de cooperación con las administraciones municipales para la ejecución de proyectos conjuntos y de beneficio mutuo.

En este esquema interviene toda la organización, cada dependencia desde su quehacer específico y la Subdirección de Relaciones con Entes Territoriales como enlace y promotor de las acciones colaborativas.

En 2009 este modelo se materializó con reuniones de trabajo con los alcaldes de las zonas norte y sur del Valle de Aburrá; con una agenda periódica y semanal de reuniones de los enlaces con los representantes de las administraciones municipales y con la gestión de requerimientos puntuales por parte de ellos.

## Sinergias en el desarrollo de infraestructura

# Buscando eficiencia operativa y en recursos

Mediante convenios interadministrativos, EPM participa en el desarrollo de proyectos de infraestructura de ciudad, de manera que en su ejecución se integre la reposición o el traslado de redes de servicios, lo cual representa eficiencia en la inversión por parte de la Municipalidad y menor impacto para los ciudadanos.

En 2009 EPM participó en más de 40 proyectos de ciudad, entre ellos los escenarios para los Juegos Deportivos Suramericanos a celebrarse en 2010, la Villa Suramericana y planes urbanos integrales.

De otro lado, se intervinieron con repavimentación cerca de 40 kilómetros de vías en todo el Valle de Aburrá, que corresponde a una inversión aproximada de \$7.200 millones. Y, finalmente, se brindó apoyo a las autoridades locales y regiona-

les en la emergencia de la quebrada La Valeria en el municipio de Caldas. También se dio apoyo a emergencias menores en los municipios de Caldas, Itagüí, Copacabana y Medellín.



*Obra Avenida Las Vegas, Medellín.*

## Proactividad en el control

# Trabajo conjunto por la transparencia y el control social

Una de las convicciones empresariales en EPM se asienta en la importancia de la rendición de cuentas y la atención eficiente de todos los requerimientos de auditoría que hacen los entes de control, como un instrumento de transparencia y de promoción al control social sobre el desempeño de la entidad.

En esa línea, durante 2009 se documentó el Proceso de Interacción con los entes externos de control, se identificaron riesgos y controles, se hizo evaluación de control al proceso y se mantuvieron mesas de trabajo con las contralorías para planeación, desarrollo y presentación de los resultados de auditoría, con el fin de profundizar el conocimiento institucional mutuo y disminuir las inconsistencias en los informes de auditoría.

Igualmente se capacitó en el manejo de algunos de los sistemas de información de EPM a los funcionarios de la Contraloría, con el fin de disminuir los tiempos para desarrollar su trabajo de

auditoría e incrementar la confiabilidad de los informes.

En lo interno se cumplió en 2009 con el 100% de las normas internacionales de auditoría, al promulgar el reglamento para el Comité de Auditoría e implementar el código de ética para el auditor y el estatuto para la actividad de auditoría Interna.

Por su parte, la auditoría externa formuló un listado de recomendaciones de perfeccionamiento, las cuales están siendo atendidas mediante la asignación de un responsable y un término de cumplimiento.

En 2009, la empresa atendió 355 requerimientos de auditoría o información provenientes de organismos de control y de personas naturales, que haciendo uso del derecho de petición consagrado en la Constitución Política de Colombia, solicitan cualquier tipo de aclaración con respecto al actuar público de la entidad.

## Atención de requerimientos de auditoría e información 2009

Requerimiento	Número de requerimientos	%
Contraloría General de la República	13	4%
Contraloría General de Medellín	187	53%
Superintendencia de SSPPD	57	16%
Alcaldía de Medellín	6	2%
Otros	92	26%
<b>Total requerimientos</b>	<b>355</b>	<b>100%</b>

## Impuestos, tasas y contribuciones durante los años 2008 y 2009

	2008	2009
<i>Provisión Impuesto de renta</i>	187.337	205.699
<i>Impuesto de timbre</i>	13.245	11.040
<i>Impuesto al patrimonio</i>	67.364	65.541
<i>Fondo de Apoyo para la Energización Rural (FAER) / Fondo de Apoyo Financiero para la Energización de Zonas no Interconectadas (FAZNI)</i>	21.526	21.213
<i>Contribuciones</i>	8.662	9.206
<i>Gravamen a los movimientos financieros</i>	3.783	4.319
<i>Cuota fomento gas</i>	-	1.603
<i>Impuesto al transporte de gas</i>	-	2.409
<i>Peajes</i>	-	179
<b>Subtotal Orden Nacional</b>	<b>301.917</b>	<b>321.208</b>
<i>Industria y comercio</i>	23.319	23.638
<i>Vehículo automotores</i>	261	389
<i>Transferencias del sector eléctrico (Ley 99 de 1993)</i>	42.099	41.729
<i>Predial</i>	3.794	4.026
<i>Plusvalía</i>	-	89.527
<i>Cuota de Auditaje C.G.M.</i>	11.758	11.046
<i>Tasas utilización y contaminación recursos naturales y otras</i>	5.706	4.845
<i>Estampillas, otros Impuestos y contribuciones</i>	2.838	11.764
<b>Subtotal Orden Municipal y otros</b>	<b>89.775</b>	<b>186.964</b>
<b>Total impuestos, tasas y contribuciones (\$ millones)</b>	<b>391.692</b>	<b>508.172</b>

Impuestos, tasas y contribuciones	2007	2008	2009
<i>Orden Nacional</i>	311.331	301.917	321.208
<i>Orden Municipal y Otros</i>	88.339	89.775	186.964
<b>Total (\$ millones)</b>	<b>399.670</b>	<b>391.692</b>	<b>508.172</b>

EPM reconoce que el cumplimiento tributario es un mínimo legal, que estrictamente no corresponde a RSE, la cual alude básicamente a los compromisos voluntarios.

Sin embargo, tal como lo hace la GTC (Guía Técnica Colombiana) de Responsabilidad Social, la empresa reconoce el cumplimiento de lo obligatorio como base y, en particular, desde su propio modelo de RSE consideramos su divulgación como una práctica de promoción del control social.

### Transferencias de ley cercanas a 42,000 millones para las regiones

Durante 2009 se entregaron por transferencias de Ley 99 de 1993 un total de \$41.711 millones, de los cuales \$20.567 se entregaron a las administraciones municipales y \$21.143 a las Corporaciones Autónomas Regionales de las áreas de influencia de los proyectos de generación eléctrica, para conservación ambiental, saneamiento y desarrollo. Además, se firmó un convenio con el municipio de Anorí, para entregar aportes por un total de 7 mil 232 millones de pesos.

### Valor pagado por transferencias de Ley 99 de 1993 por municipio y por corporación - año 2009

Beneficiario	Pagos 2009
Corantioquia	12.472
Cornare	8.345
Corpourabá	327
<b>Total Corporaciones</b>	<b>21.143</b>
Carolina	2.579
Santa Rosa	1.868
El Peñol	1.702
Guatapé	1.525
San Rafael	1.502
Entreríos	998
Gómez Plata	963
Puerto Nare	863
San Pedro	808
Amalfi	677
Rionegro	575
Belmira	556
El Retiro	543
Yolombó	535
Angostura	522
San Vicente	470
Donmatías	467
Guarne	393

\* Continúa...

Municipio Carolina.



\* Continuación

Beneficiario	Pagos 2009
Yarumal	352
Marinilla	344
La Ceja	269
Alejandro	246
El Carmen	245
Abriaquí	210
Concepción	158
Envigado	153
Frontino	61
Cañasgordas	56
Girardota	38
Copacabana	34
San Roque	23
La Estrella	17
San Carlos	15
La Unión	15
Maceo	10
Támesis	10
Caracolí	9
Itagüí	8
Sabaneta	7
Abejorral	6
Cisneros	2
Jericó	2
Total municipios	20.568
<b>Total general (\$ millones)</b>	<b>41.711</b>

## Impuestos locales año 2009 (\$ millones)

Región	Industria y Comercio	Predial
Bajo Cauca	327	12
Magdalena Medio	487	21
Nordeste	368	4
Norte	1.132	16
Occidente	202	5
Oriente	1.526	110
Suroeste	448	30
Urabá	565	14
Valle de Aburrá Norte	2.864	402
Valle de Aburrá Sur	3.057	710
<b>Total</b>	<b>10.976</b>	<b>1.323</b>



# Empleados



## Composición

Componen este grupo de interés 5.830 personas que tenían vinculación laboral directa con EPM a diciembre 31 de 2009, (en promedio, 5.654 por mes durante el año); más sus beneficiarios, que corresponden al grupo familiar de primer grado afiliado a través del trabajador al sistema de seguridad social; así como 2.593 jubilados y pensionados.

## Declaración de sostenibilidad

Con los empleados, EPM se compromete desde el punto de vista de RSE a brindarles posibilidades de desarrollo personal y profesional.

## Modelo de relacionamiento

A finales de 2009 EPM inició la aplicación del Modelo de Diagnóstico y Relacionamiento con Grupos de Interés con la metodología de UNEP (Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, por sus siglas en inglés).

En su etapa de pensamiento estratégico EPM definió, como objetivo de relación con este grupo de interés, desarrollar el compromiso de los funcionarios en términos éticos, de cara a la responsabilidad social empresarial.

El tema principal para la relación es la gestión del talento humano y se definieron como subgrupos a los directivos, los trabajadores no profesionales sin mando, los profesionales sin mando, las familias y beneficiarios, los jubilados y pensionados y los profesionales en formación, estudiantes en práctica y aspirantes a un empleo en la entidad.

## Diálogo con empleados

Dentro del modelo de relacionamiento con Grupos de Interés se realizaron un grupo focal y dos entrevistas en profundidad con representantes de los sindicatos y con un grupo de jubilados y sus familias.

Ellos calificaron por unanimidad como de alta importancia los temas de empleo y entorno laboral reportados en este informe, y hubo algunas voces que declararon como de mediana importancia los temas de equidad y formación. Asimismo juzgaron que todos estos temas están en niveles de desarrollo entre medio y bajo en el país.

El desempeño de EPM en estos temas tuvo gran dispersión. Se calificaron predominantemente medios todos los aspectos, aunque hubo algunas calificaciones altas para beneficios, salud y seguridad y formación; y calificaciones bajas para temas de relaciones con sindicatos, derechos laborales, equidad y los propios beneficios.

Valor agregado generado Empleados

511,275

14%

## Empleo y equidad

# Estabilidad y calidad de empleo interno

Durante 2009 hubo en EPM un crecimiento en la planta de personal interna, debido sobre todo a una gestión intensa en los procesos de selección para proveer, mediante concursos las plazas vacantes requeridas por el crecimiento y expansión de la empresa, antes de la entrada en vigencia de la ley de Garantías Electorales, vigente durante el primer semestre de 2010. Este crecimiento tuvo de igual modo un impacto en el empleo externo o por terceros, en el que sobresale la ampliación en los contratos de aseo.

El empleo interno mantiene las señales históricas de calidad para la entidad, en los que sobresalen dos aspectos: la estabilidad, pues se mantiene el promedio de 15 años, aunque con un incremento en la rotación debido sobre todo al crecimiento de pensionados, que fueron este año 138 frente a 96 del año anterior; y el nivel salarial, con un promedio en la empresa casi 6 veces mayor que el mínimo legal mensual vigente para el país, en tanto que el mínimo interno supera 2,4 veces al mínimo legal, con un ligero crecimiento este año con respecto a los dos años anteriores.

En equidad de género, EPM cumple con la aplicación de la Ley 581 de 2000, o “Ley de cuotas”, que exige al menos el 30% de mujeres en cargos directivos de primer nivel para entidades de propiedad pública. Este indicador es de 37,5% en EPM. En el total de la planta de directivos, las mujeres representan el 25% de los cargos, situación que tiende a equilibrarse en la plantilla de profesionales y de tecnólogos, pues del total 40% son mujeres entre los primeros y 31% entre los segundos.

La empresa es un reflejo de condiciones culturales y sociales en las que es relativamente reciente el acceso masivo de las mujeres a la educación superior y al mercado laboral calificado, toda vez que los procesos de selección se hacen en su totalidad mediante centros de valoración por competencias y la evaluación del desempeño está anclada a un programa de planes individuales de desempeño y desarrollo (PIDD) vinculados a los objetivos estratégicos y al modelo de competencias.

En ese aspecto, en 2009 se hizo medición de competencias organizacionales a 3.931 empleados de la empresa, lo cual sirvió, junto a otros insumos, para elaborar las metas de desarrollo de los PIDD.



## Indicadores de planta de personal 2007 – 2009

Indicador	Unidad	2007	2008	2009
Empleados promedio mes	Personas	5.207	5.242	5.654
Rotación	Veces	9,74	3,76	6,24
Antigüedad promedio de servicio	Años	15,4	15,5	15
Edad promedio de empleados	Años	45	45,1	45
Empleados hombres	Porcentaje	74,8	74,1	72,7
Empleados mujeres	Porcentaje	25,2	25,9	27,3
Empleos externos promedio mes no permanentes	Personas	12.095	13.542	16.672
Empleos externos promedio mes permanentes	Personas	1.423	1.403	1.819
<b>Total empleos generados promedio mes</b>	<b>Personas</b>	<b>18.725</b>	<b>20.392</b>	<b>24.145</b>

## Pensionados EPM y EADE 2008 - 2009

Detalle	Epm 2008	Eade 2008	Epm 2009	Eade 2009
Jubilados directos	2.105	526	2.074	519
Entidades a las cuales se les factura cuotas partes jubilatorias	99	23	80	24

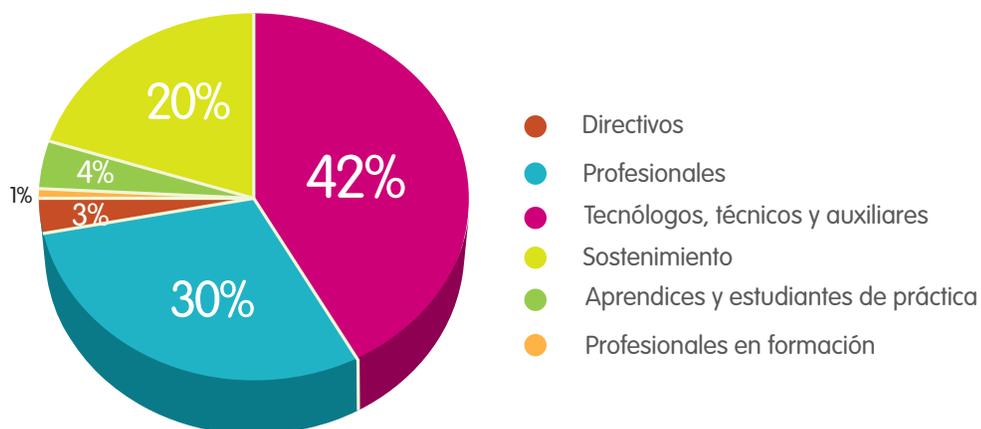
## Remuneración promedio empleados EPM 2007 - 2009

Indicador	2007	2008	2009
Profesionales (\$ millones)	4	4	5
Auxiliar, técnico, tecnólogo y operador (\$ millones)	2	2	2
Sostenimiento (\$ millones)	1	1	1
Relación salario promedio EPM / SMLV	5,61	5,76	5,98
Relación salario mínimo EPM / SMLV	2,3	2,33	2,4
Pagos por salarios y prestaciones sociales (\$ millones)	203.304	243.313	283.817

## Distribución de la planta de personal por género 2009

Cargo	2007	2008	2009	Hombre	%	Mujer	%
Directivos	159	161	169	125	2,10%	44	0,80%
Profesionales	1.443	1.598	1.774	1.063	18,20%	711	12,20%
Tecnólogos, técnicos y auxiliares	2.334	2.321	2.437	1.700	29,20%	737	12,60%
Sostenimiento	1.224	1.185	1.153	1.133	19,40%	20	0,30%
Aprendices	176	175	203	61	1,00%	142	2,40%
Estudiantes en semestre de práctica	15	37	33	18	0,30%	15	0,30%
Profesionales en formación	90	85	61	38	0,70%	23	0,40%
Contratistas	13.518	14.945	18.452	ND	ND	ND	ND
<b>Total planta de personal a dic. 31/2009</b>	<b>5.441</b>	<b>5.562</b>	<b>5.830</b>	<b>4.138</b>	<b>71,00%</b>	<b>1.692</b>	<b>29,00%</b>

## Empleados



Indicador	2007	2008	2009
Hombres en cargos directivos	119	118	125
Mujeres en cargos directivos	40	43	44
Aplicación de la Ley de Cuotas según Ley 581 de 2000	Hombres en cargos directivos primer nivel: 10		62,50%
	Mujeres en cargos directivos primer nivel: 5		37,50%

## Gestión del desempeño

En 2009 se hicieron sesiones presenciales de divulgación del modelo de desempeño y desarrollo al 97% de los jefes y al 85% de los coordinadores de EPM. Así mismo, se realizaron talleres en alineación estratégica y construcción de metas e indicadores de desempeño y desarrollo al 78.1% de los jefes y al 89% de los coordinadores, además de talleres en el “arte de la retroalimentación” al 83% de los coordinadores, con el fin de afianzar el modelo de desempeño como un instrumento eficaz de desarrollo y remuneración.

## Trabajo infantil y trabajo forzado

EPM no celebra contratos laborales con menores de edad, e incluye una cláusula que lo prohíbe en todos sus pliegos de contratación. Únicamente, de conformidad con la Ley 789 de 2002, en algunos casos realiza contratos de aprendizaje con adolescentes que difieren de una relación laboral, dando cumplimiento a la reglamentación expedida por el Gobierno Nacional y el Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA.

## Entorno laboral

# Un buen lugar para trabajar

Cada dos años se realiza en EPM la medición del clima organizacional, toda vez que el énfasis se pone en la gestión de mejoramiento más que en la medida. Los resultados de 2008 arrojaron una mejoría en todas las variables, lo cual sirvió de guía para el Plan de Gestión de Clima de 2009, formulado bajo el objetivo de continuar la mejoraría en todas las variables.

El plan se basa en una etapa de sensibilización, para generar conciencia en todos los empleados sobre la responsabilidad compartida en la gestión permanente del clima organizacional. También hay una etapa de entregas individuales, en las que se socializa y analiza con cada jefe de es-

tructura y coordinador de equipo los resultados de su área; y una etapa de entregas grupales o espacios de reflexión y análisis de los equipos de trabajo en torno a sus resultados y a la forma como asumen su propio mejoramiento. La primera etapa se cumplió 100%, la segunda 99% y la tercera 97% pues se hicieron entregas en 339 de los 350 equipos de trabajo planeados.

Por otro lado, en 2009 se mantuvieron estables los indicadores generales que reflejan el cabal cumplimiento de los derechos laborales. Sólo el 0,4% del personal no está cubierto por ninguna de las dos convenciones de trabajo, firmadas con los sindicatos SINTRAEMDES que agrupa al 62,6% de los trabajadores, y SINPROEPM, que afilia al 23,8%. El remanente se acoge por extensión a los beneficios convencionales.

El Comité de Convivencia Laboral tuvo conocimiento de 4 quejas por presunto acoso laboral, frente a 12 del año anterior. De ellas, 1 se superó en la etapa de conciliación y 3 se remitieron a la Procuraduría General de la Nación para lo pertinente, de conformidad con lo establecido en la Ley 1010 de 2006 por no haberse superado la etapa de conciliación.



Durante 2009 estuvieron vigentes las convenciones colectivas firmadas en 2008 con SINTRAEMDES y a comienzos de año con SINPROEPM, las cuales vencerán en 2011 y 2012 respectivamente. A lo largo del año se mantuvo una reunión periódica, mensual entre los directivos de los sindicatos y de la empresa, con el fin de tratar asuntos de agenda común. Sin embargo, desde el mes de octubre SINTRAEMDES declinó su asistencia a estas reuniones.

En cuanto a las medidas en salud y seguridad ocupacional se registra estabilidad en los rangos superiores de los principales indicadores: el 100% de los empleados tiene cobertura de riesgos, hay una tendencia incremental en inversiones en salud ocupacional, se mantiene igual la tasa de ausentismo y se incrementan en 56% las horas de capacitación en el tema. Por otro lado, se registra un ligero decremento en el índice de severidad de accidentes de trabajo, junto a incrementos leves en lesiones incapacitantes y en la frecuencia de accidentes, aunque siguen en rangos muy bajos.

En el mes de julio, el Decreto 1720 de la Gerencia General creó el Comité de Reubicación Ocupacional, que recoge información de los sistemas de vigilancia epidemiológica, evalúa las recomendaciones de los especialistas de salud ocupacional y define los procesos de reubicación cuando sea necesario, para preservar y mantener la sa-

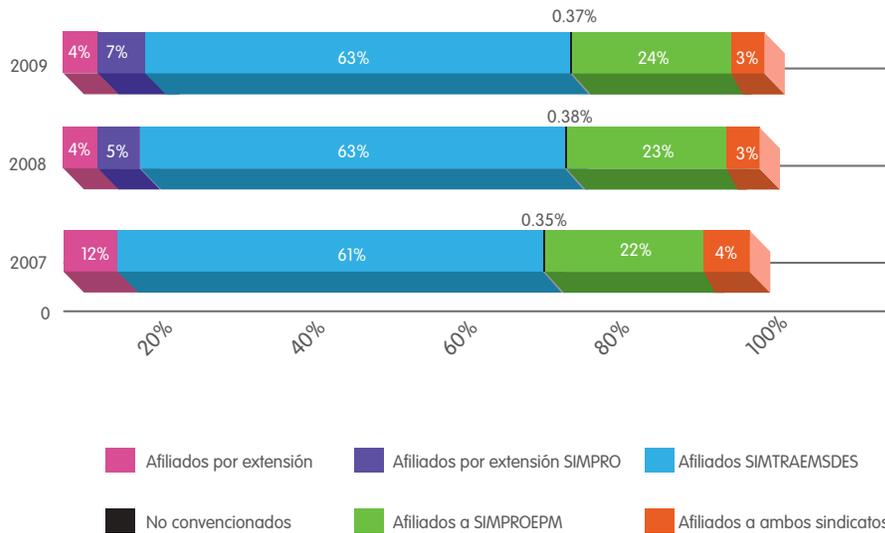
lud de los trabajadores y brindar empleabilidad. Este comité pensionó a 2 personas reubicadas, a 21 se les ratificó su reubicación y a 8 se les aprobó su reincorporación al cargo anterior sin restricciones en el desempeño.

Por su parte, el programa de beneficios a empleados y a su grupo familiar, que promueve complementos en educación cultural, artística, deportiva, en idiomas y tecnologías mediante la cobertura del 80% de los costos de matrículas, sigue con tendencia al alza tanto en número de beneficios otorgados, que creció 13%, como en el monto económico, con 28%. El sistema Te Guío, que simplifica las solicitudes, unido a la promoción asociada a este sistema y al crecimiento de la planta, explican este comportamiento.

Otros programas que complementan los beneficios laborales, como los de deportes, recreación, asesoría en emprendimiento y proveeduría, continúan vigentes y conservan sus rangos de utilización. En particular, el servicio de proveeduría tuvo incrementos en la utilización y en el ahorro, pues se trata de un supermercado para consumo de empleados y sus familias, con precios de venta inferiores entre un 10 y un 20% a los precios comerciales. En ese rango, y de acuerdo con el nivel de ventas del año, se calcula un ahorro de \$ 9.670 millones de pesos para el 72,65% de los beneficiarios que utilizaron el servicio.



## Personal afiliado a organizaciones sindicales 2007-2009



En el mes de septiembre de 2009 se acordó con SINPROEPM la celebración de un acta extra-convenional donde se aclaran las cláusulas convencionales relacionadas con la liquidación de las vacaciones y la prima de vacaciones. Mediante esta acta se logran reconocimientos económicos retro-

activos desde 2005 para los trabajadores. Con los miembros de la Junta Directiva de SINTRAEMSDES se efectuaron múltiples reuniones extendiéndoles la invitación a participar en el acuerdo en esta materia, pero esta organización sindical reclama una retroactividad a partir de 2002.

## Salud ocupacional 2007-2009

	2007	2008	2009
Índice de Lesiones Incapacitantes (ILI)	4,26	4,9	5,01
Índice de Severidad de Accidentes de Trabajo (ISAT)	261,33	294,64	292,22
Índice de Frecuencia de Accidentes de Trabajo (IFAT)	16,31	16,5	17,15
Número de accidentes de trabajo reportados	319	345	417
Número de víctimas mortales por accidente o enfermedad laboral	0	0	0
Cobertura en salud de los empleados	100%	100%	100%
Inversiones en salud ocupacional (\$ millones)	2,562	3,022	3,213
Trabajadores representados en comités de seguridad	100%	100%	100%
Tasa de ausentismo en horas laboradas	0,20%	0,17%	0,17%
Cobertura en seguridad	100%	100%	100%
Horas totales de educación en riesgos	1.662	1.400	2.463
Accidentes mortales – Víctimas mortales por enfermedad profesional	0	0	0

## Capacitación en seguridad 2008 y 2009

	2008	2009
Total de horas de capacitación en Salud y Seguridad	1.400	2.463
Total horas/hombre capacitado	22.950	38.192

La variación en educación en riesgos entre los años 2008 y 2009 se debe al cumplimiento de la nueva legislación (capacitaciones en transporte de sustancias tóxicas) y al cubrimiento a mayor número de personas.

## Programas de beneficios 2007 - 2009

Indicador	2007	2008	2009
Número de beneficios	30.437	31.276	36.174
Valor (\$ millones)	14.127	10.928	14.491
Préstamos de vivienda y por otros conceptos desembolsados.	2.398 (88 vivienda, 2.310 otros)	3.018 (187 vivienda, 2.816 otros)	2.756 (249 vivienda, 2.507 otros)
Valor (\$ millones)	5.557	10.888	13.313

## Indicadores Proveeduría 2007 - 2009

Indicador	2007	2008	2009
Beneficiarios que utilizan el servicio	No disponible	67,10%	72,65%
Ventas (\$ millones)	No disponible	43.901	48.546
Ahorro para los usuarios (\$ millones)	No disponible	8.780	9.670

## Programas especiales 2007 - 2009

Programa	Indicador	2007	2008	2009
Deportes y recreación	Personas	ND	ND	3.036
	Asistencias	78.233	79.136	76.010
Atención psicológica	Citas (# asistencias)	4.523	4.850	4.900
Personas beneficiadas	Personas	120	90	60



## Riesgo psicosocial

*Mediante la Resolución 2646 de 2008, el Ministerio de la Protección Social determinó las responsabilidades para la identificación, prevención e intervención de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo. En la identificación de los factores de riesgo psicosociales se deberán considerar las variables intralaborales, extralaborales e individuales de los trabajadores.*

*A través de un convenio con este Ministerio, la Universidad Javeriana de Bogotá, la ARP Colmena y EPM participarán en el diseño y aplicación de una batería de pruebas para medir ese riesgo, con miras a instrumentar un indicador interno de calidad de vida laboral y ayudar a estandarizar el instrumento y a impulsar su uso en todas las empresas del país.*

## Formación, desarrollo y comunicación interna

# Cercanía y crecimiento del trabajador

La gestión de las comunicaciones y las relaciones con los empleados se ubican en el mapa estratégico de la empresa como un vehículo que produzca, aparejados, crecimiento de las personas, vinculación con la empresa y productividad profesional.

La gestión de aprendizaje se centra en la cualificación laboral y brinda posibilidades de nivelación en los ciclos formativos de educación formal y no formal, así como en el desarrollo de habilidades para dar respuesta a las necesidades del negocio desde el ejercicio del cargo.

En el primero de los aspectos se registraron los niveles históricos de apoyo para estudios desde los ciclos básicos de primaria hasta doctorados. Aunque en los últimos años son notorias las coberturas logra-

das con el ingreso de funcionarios rurales, ha vuelto a tener cierta intensidad el apoyo en estudios básicos. En cuanto a los postgrados, se ha cualificado el proceso de identificación de necesidades y exigencias de requisitos de acuerdo con las definiciones estratégicas y los procesos de la organización, por lo cual se presenta un descenso en estos números.

Por su parte, la gestión de formación y aprendizaje aplicado al trabajo tuvo un incremento significativo en los eventos realizados, en el presupuesto frente al año anterior y en la ejecución del plan, lo que refleja mayores eficiencias en el proceso. En particular, el incremento en los eventos se explica por un entrenamiento intensivo a los funcionarios de las regiones en los diferentes sistemas de información de la entidad.

En cuanto a la comunicación interna, la focalización de la gestión comenzó a enfatizar en 2009 la cobertura de todo el personal, incluyendo aquellos -900 personas- que se encuentran desconectados de la red interna pues trabajan en sedes alternas y en labores de campo. Otro de sus énfasis fue la “efectividad”, entendida ésta como la valoración que los empleados hacen de la comunicación como un instrumento de relación con compañeros y con el trabajo mismo, como un apoyo para la vida personal y familiar.

En cuanto a la cobertura, la plataforma de medios históricos mantuvo estable su desempeño, pero se potenció un boletín telefónico, un medio que permite entregar información periódica sobre el acontecer de la empresa a unas 300 personas a

través de sus teléfonos fijos o móviles. El boletín es leído por una persona, que interactúa con el receptor, repite notas, enfatiza asuntos y recoge retroalimentación que reporta a la empresa.

La efectividad por su parte se midió mediante un consultor externo y arrojó una línea base de 64,7/100. El aspecto más débil fue la percepción de la comunicación por parte de los jefes, al tiempo que obtuvo una buena percepción la cobertura de medios, mientras que la plataforma completa del sistema de comunicación fue altamente valorada.

La meta de mejoramiento en 5 años, se ha fijado en 80/100, un nivel que se considera tope en este tipo de medidas.

## Formación y aprendizaje 2007 - 2009

Indicador	2007	2008	2009
Horas capacitación/ empleado	10,7	8,91	38
Número de eventos de aprendizaje realizados	1.798	1.682	2.245
Horas totales de capacitación	55.595	46.720	214.771
Número de postgrados aprobados para la vigencia	107	51	39
Salidas al exterior aprobadas por capacitación	148	73	100
Presupuesto Plan de Aprendizaje Organizacional (\$ millones)	5.794	4.371	4.619
Ejecución plan de aprendizaje	90,05%	80%	91%
Ejecución presupuestal	59,80%	77%	77%



Taller de capacitación.

El cambio en las cifras del indicador de horas de capacitación por empleado se debe a que se modificó la metodología para hallarlo. Hasta 2008 se hallaba con las horas de capacitación por evento y ahora se tienen en cuenta, además de las horas por evento, las personas que asisten a los mismos; sin embargo también se trata de una respuesta natural al alcance de Grupo Empresarial y al desarrollo de nuevos proyectos y sistemas de información orientados al logro de la MEGA (gran meta trazada por EPM para el año 2015).

Igualmente, para las horas totales de capacitación se cambia el método de cálculo, pues a diferencia de los años anteriores tienen en cuenta, además de las horas por evento, las personas que asisten a los mismos.

Cada vez es menor el número de funcionarios que requieren capacitación en herramientas informáticas, ya que se ha adquirido el conocimiento en este aspecto.

En 2008 se realizó una estrategia de choque a través de la Escuela Virtual para capacitar a todo el personal en el conocimiento de la estrategia.



## Apoyo a la educación formal y no formal 2007 - 2009

Nivel de educación	2007	2008	2009
Primaria	0	20	20
Secundaria	0	21	21
Técnica	0	0	0
Tecnológica	32	0	52
Profesional	0	0	0
Especialización	65	28	25
Maestría	4	5	6
Doctorado	0	1	0
Educación No Formal	4.256	4.623	4.922
<b>Total</b>	<b>4.357</b>	<b>4.698</b>	<b>5.046</b>

## Medios de comunicación internos 2008 y 2009

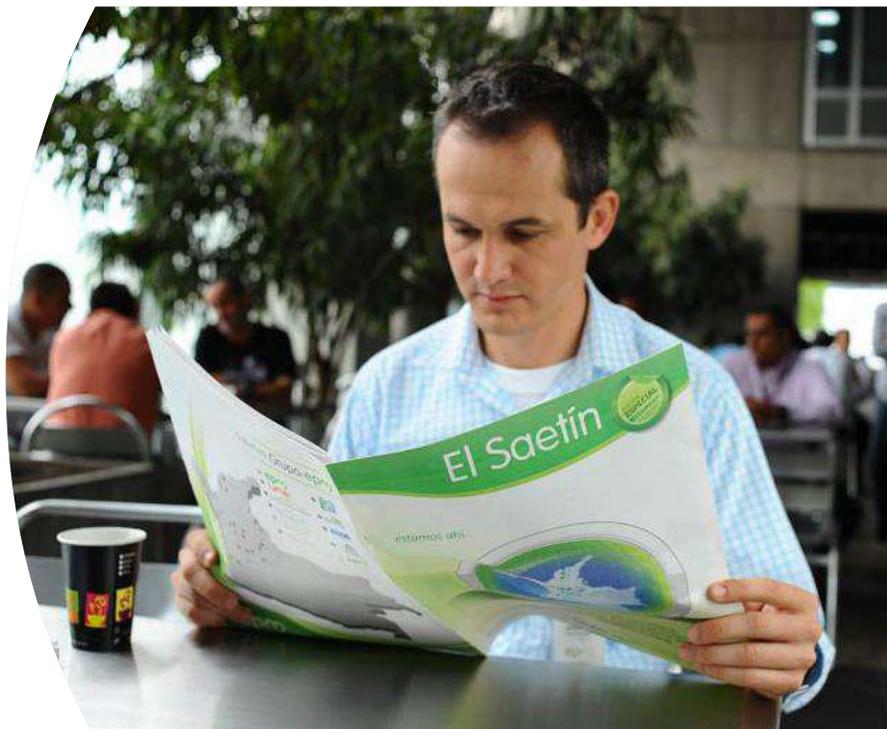
Medio	Número de ediciones	
	2008	2009
<i>Periódico El Saetín</i>	8	9
<i>Tele-revista Doble Vía</i>	77	73
<i>Emisiones multicas, por internet</i>	3	3
<i>Envíos de material para carteleros murales en diferentes sedes</i>	89	90
<i>Boletines telefónicos</i>	50	52

### Comunicación en red

A través de la página principal de Bitácora, la Intranet de EPM, se publican diariamente noticias de interés para el público interno de la empresa, como realización de eventos, fechas especiales, proyectos, programación para tener en cuenta,

entre otros. En promedio se publica una nota cada día de lunes a viernes.

Así mismo, a través del correo electrónico se divulga información para este grupo de interés sobre distintos hechos de la organización, con un promedio de una noticia por cada día de la semana.



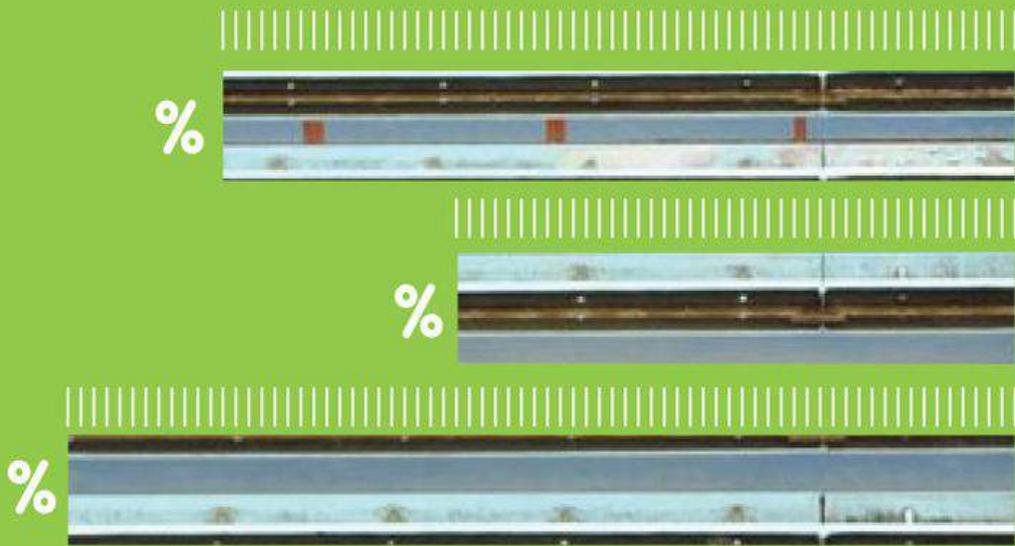
Periódico interno.

## Beneficiarios y recursos destinados a RSE con Empleados 2007-2009

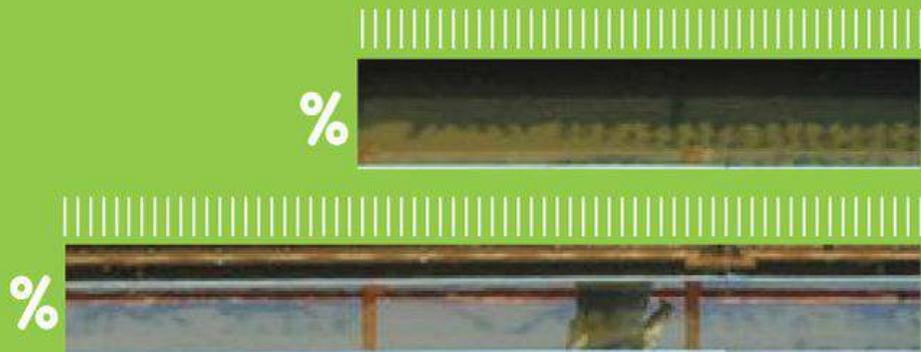
Programa	Beneficiados Personas / * Familias			Inversión (\$ millones)		
	2007	2008	2009	2007	2008	2009
<i>Aprendizaje</i>	5.160	5.265	5.830	5.700	4.371	4.619
<i>Salud y seguridad (ARP)</i>	5.160	5.265	5.830	2.558	2.726	3.213
<i>Beneficios*</i>	30.437	34.279	36.174	14.127	19.963	16.991
<i>Orientación psicológica</i>	4.523	4.850	4.900	191	191	76
<i>Emprendimiento</i>	120	90	60	61	56	29,99
<i>Adulthood plena</i>	320	237	298	168	151	150
<i>Proyección cultural</i>	113	90	84	123	128	138
<i>Aprendices y estudiantes de práctica</i>	483	501	236	883	895	1.055
<i>Profesionales en formación</i>	90	85	61	2.159	2.217	3.391
<i>Interacciones grupales y acompañamiento</i>	950	480	5.305	366	316	351
<i>Proveeduría**</i>	10.011	11.924	13.630	3.234	4.000	4.990
<b>Total</b>	<b>57.367</b>	<b>63.066</b>	<b>72.408</b>	<b>\$ 29.570</b>	<b>\$ 35.014</b>	<b>\$ 34.975</b>

\* En el 2008, en beneficios se incluyeron los préstamos de vivienda y otros conceptos desembolsados correspondientes a \$10.900 millones. Pero al solicitar sólo lo que se inyectó al fondo en el 2008 y 2009 por el concepto de préstamos fue \$9.035 millones y \$2.500 millones, respectivamente.

\*\* Se estima que un 20% de las ventas es el ahorro para los beneficiarios. En años anteriores, se calculaba con el aporte de EPM para el mantenimiento de la Proveeduría, por lo que el dato correcto para el 2008 sería de \$8.870 millones. Para el 2007 el dato no está disponible.



# Anexos



# Alineamiento con indicadores GRI

	Recomendación GRI	Informe EPM 2009
<b>1. Estrategia y análisis</b>		
1.1	<i>Declaración del máximo responsable de la Organización, sobre la relevancia de la sostenibilidad para la Organización y la estrategia.</i>	<i>Carta del Gerente General</i>
1.2	<i>Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades</i>	<i>Impactos, riesgos y oportunidades de la gestión de sostenibilidad de EPM</i>
<b>2. Perfil de la organización</b>		
2.1	<i>Nombre de la organización informante</i>	<i>Perfil EPM</i>
2.2	<i>Principales marcas, productos y/o servicios</i>	
2.3	<i>Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).</i>	
2.4	<i>Localización de la sede principal de la Organización.</i>	
2.5	<i>Países en los que opera la organización o desarrolla actividades significativas.</i>	
2.6	<i>Naturaleza de la propiedad y forma jurídica</i>	
2.7	<i>Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios)</i>	
2.8	<i>Dimensiones de la organización informante (número de empleados, ventas netas, capitalización total, cantidad de productos o servicios prestados, activos totales, etc.</i>	
2.9	<i>Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.</i>	
2.10	<i>Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.</i>	

### 3. Parámetros de la memoria

#### 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.	

#### Alcance y cobertura de la memoria

3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinación de la materialidad</li> <li>• Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria</li> <li>• Identificación de los grupos de interés que la organización prevé que utilicen la memoria</li> </ul>	Parámetros de 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 <sup>25</sup> 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.	
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.	
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 con respecto a los mismos.	
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)	
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	

<b>Índice del contenido GRI</b>		
3.12	<i>Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria.</i>	<i>Localización de los contenidos GRI G3 Introducción a Gestión por grupos de interés</i>
<b>Verificación</b>		
3.13	<i>Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.</i>	<i>Parámetros de la memoria</i>
<b>4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés</b>		
<b>Gobierno</b>		
4.1	<i>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.</i>	<i>Gobierno y compromisos institucionales</i>
4.2	<i>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).</i>	
4.3	<i>Indicar el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.</i>	
4.4	<i>Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.</i>	
4.5	<i>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).</i>	
4.6	<i>Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.</i>	
4.7	<i>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.</i>	
4.8	<i>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.</i>	
4.9	<i>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</i>	
4.10	<i>Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.</i>	

### Compromiso con iniciativas internas

4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Gobiernos y compromisos institucionales
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	Gestión por grupos de interés
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales.	Gobierno y compromisos institucionales Competidores y colegas

### Participación de los grupos de interés

4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	Gobierno y compromisos institucionales Gestión por grupos de interés, introducción a 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.	

## 5. Enfoque de gestión e indicadores de desempeño

### Dimensión económica

#### Aspecto: Desempeño económico

Ind. GRI	Descripción Indicador	Indicador	Unidades	2007	2008	2009
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	3.149.696	3.810.210	4.314.678
		Costos operativos	Millones de pesos	No se reporta	1.996.190	1.219.215
		Sueldos y beneficios a empleados	Millones de pesos	203.305	243.313	260.117
		Pago intereses (proveedor bancos)	Millones de pesos	No se reporta	No se reporta	175.831.942
		Impuestos	Millones de pesos	399.670	391.692	529.504
		Inversiones en la comunidad	Millones de pesos	80.980	23.009	41.913
		Inversiones y dividendos	Millones de pesos	539.312	670.827	587.019

Ind. GRI	Descripción Indicador	Indicador	Unidades	2007	2008	2009
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	---	---	No se reporta	Se reporta en el Informe Ambiental	No se reporta
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Cobertura obligaciones planeadas de empleados	%	100	100	100
		Cobertura obligaciones NO planeadas de empleados	Millones de pesos	0	0	0
		Alivios tributarios	Millones de pesos	77.257	205.578	312.004
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Subsidios (FOES)	Millones de pesos	928	4.008	5.416
		Aportes para I y D	Millones de pesos	1.090	0	9.017
		Exenciones legales	---	No se reporta	No se reporta	No se reporta
		Asistencia financiera créditos exportaciones	---	No aplica	No aplica	No aplica
		Incentivos financieros	---	No se reporta	No se reporta	No se reporta
		Beneficios financieros de otros gobiernos	---	No aplica	No aplica	0
<b>Aspecto: Presencia en el mercado</b>						
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 SMLV	%	0	0	0
		Variaciones en salarios por geografía	---	No existen	No existen	No existen
		Relación salario mínimo EPM / SMLV	Veces SMLV	2,30	2,33	2,40
		Relación salario promedio EPM / SMLV	Veces SMLV	5,61	5,76	5,98

Ind. GRI	Descripción Indicador	Indicador	Unidades	2007	2008	2009
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Porcentaje de compras a proveedores locales	%	56	43	54
		Factores que incluyen en la selección de proveedores	---	No se reporta	No se reporta	Capítulo proveedores y contratistas
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Procedimientos para la contratación local	---	Capítulo Comunidad y Proveedores y contratistas.	Capítulo Proveedores y contratistas	Capítulo proveedores y contratistas
<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	8.490	16.107	26.149
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	686	333	1.444
		Subsidios a través de contribuciones	Millones de pesos	89.600	Por aplicación del protocolo se decide no incluirlo dado que se trata de un subsidio cruzado entre los sectores no residenciales y los estratos socioeconómicos 5 y 6 con los estratos 1, 2 y 3.	Por aplicación del protocolo se decide no incluirlo dado que se trata de un subsidio cruzado entre los sectores no residenciales y los estratos socioeconómicos 5 y 6 con los estratos 1, 2 y 3.
		Subsidios asumidos por EPM	Millones de pesos	0	0	0
		Cobertura de clientes de bajos ingresos con planes especiales. (HV, pregago, desconectados, veredales, constructores, pilas públicas, etc)	familias	127.680	135.807	192.334
		Comparación (benchmarking) de tarifas para los clientes	---	Capítulo Clientes	Capítulo Clientes	Capítulo clientes

## 6. Dimensión ambiental

## Aspecto: Materiales

Ind. GRI	Descripción Indicador	Indicador	Unidades	2007	2008	2009
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	Consumo promedio de papel por persona	Kg de papel/persona	9,06	9,33	9,03
		Consumo total de cloro para las 10 plantas de potabilización	Kg/año de cloro	579.840	561.368	668.379
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	---	---	No se reporta	No se reporta	Indicador no material para las actividades, productos y servicios prestados

## Aspecto: Energía

EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Capítulo Comunidad y medio ambiente				
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	Capítulo Comunidad y medio ambiente				
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	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.	---	---	No se reporta	No se reporta	Indicador no material para las actividades, productos y servicios prestados
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	---	---	No se reporta	No se reporta	Indicador no material, enfoque inicial sobre consumo fuentes de energía primarias e intermedias

Ind. GRI	Descripción Indicador	Indicador	Unidades	2007	2008	2009
EN8	Captación total de agua por fuentes	---	---	No se reporta	No se reporta	Capítulo Comunidad y medio ambiente
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación.	---	---	No se reporta	No se reporta	Capítulo Comunidad y medio ambiente
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	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.	Terrenos de EPM protegidos o de alta biodiversidad	---	No se reporta	No se reporta	Capítulo Comunidad y medio ambiente
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.	Principales impactos sobre la biodiversidad y acciones implementadas para su gestión	---	No se reporta	No se reporta	Capítulo Comunidad y medio ambiente
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	Hábitats protegidos o restaurados	---	No se reporta	No se reporta	Capítulo Comunidad y medio ambiente
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	Principales impactos sobre la biodiversidad y acciones implementadas para su gestión	---	No se reporta	No se reporta	Capítulo Comunidad y medio ambiente

Ind. GRI	Descripción Indicador	Indicador	Unidades	2007	2008	2009
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la lista roja de la IUNC y en los listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza por especie.	Especies vulnerables reportadas en terrenos de EPM	---	No se reporta	No se reporta	Capítulo Comunidad y medio ambiente
<b>Aspecto: Emisiones, vertidos y residuos</b>						
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero.	Emisión directa de gases efecto invernadero	Ton CO <sup>2</sup> e / año	No se reporta	Capítulo Comunidad y medio ambiente	
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero	---	---	No se reporta	Indicador no material, enfoque inicial sobre emisiones de fuentes de energía primarias e intermedias	Indicador no material, enfoque inicial sobre emisiones de fuentes de energía primarias e intermedias
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Emisiones evitadas en proyectos MDL y otras actividades de carácter voluntario	Ton CO <sup>2</sup> e / año	No se reporta	Capítulo Comunidad y medio ambiente	
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono.	---	---	No se reporta	No se reporta	No se reporta
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	Emisiones de SO <sub>x</sub> y NO <sub>x</sub>	Ton/año	No se reporta	No se reporta	Capítulo Comunidad y medio ambiente
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	Vertimientos EPM	m <sup>3</sup> /año y carga contaminante	No se reporta	No se reporta	Capítulo Comunidad y medio ambiente
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Residuos sólidos generados y gestionados	kg/año	No se reporta	Capítulo Comunidad y medio ambiente	

Ind. GRI	Descripción Indicador	Indicador	Unidades	2007	2008	2009
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	---	---	No se reporta	No se reporta	No se reporta
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 IV y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	Residuos exportados	Ton/año	No se reporta	79	106
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de la biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	---	---	No se reporta	No se reporta	Indicador no material para las actividades, productos y servicios prestados
<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.	---	---	No se reporta	No se reporta	Indicador no material, las iniciativas y acciones están inmersas en los demás indicadores
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	---	---	No se reporta	No se reporta	Indicador no material para las actividades, productos y servicios prestados
<b>Aspecto: Cumplimiento normativo</b>						
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Número de sanciones. Importe monetario de las sanciones.	Pesos colombianos	No se reporta	No se reporta	Capítulo Comunidad y medio ambiente

Aspecto: Transporte						
Ind. GRI	Descripción Indicador	Indicador	Unidades	2007	2008	2009
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte utilizado para las actividades de la organización.	Acciones y resultados	---	No se reporta	No se reporta	Capítulo Comunidad y medio ambiente
Aspecto: General						
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	Monto de los recursos por gastos e inversiones	Pesos colombianos y equivalencia en dolares	Total \$ 141.717 millones, discriminados así: • Inversiones en gestión ambiental, \$61.512 millones, equivalentes a USD 30,53 millones. • Costos y gastos ambientales por \$80.205 millones, equivalentes a USD 39,81 millones. TRM: \$2.014,76 de diciembre 31/2007.	Total \$ 151,774 millones, discriminados así: • Inversiones en gestión ambiental, \$ 59,410 millones, equivalentes a USD 26.48 millones. • Costos y gastos ambientales por \$ 92,364 millones, equivalentes a USD 41.17millones. TRM: \$ 2,243,59 de diciembre 31/2008.	Total \$ 165.144 millones, discriminados así: • Inversiones en gestión ambiental, \$ 86.227 millones, equivalentes a USD 42.20 millones. • Costos y gastos ambientales por \$ 78.917 millones, equivalentes a USD 38.7 millones. TRM: \$ 2.044,23 de diciembre 31/2009.
7. Dimensión social						
Prácticas laborales y ética del trabajo						
Aspecto: Empleo						
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	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	Capítulo Empleados

Ind. GRI	Descripción Indicador	Indicador	Unidades	2007	2008	2009
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	No aplica. No existe diferencia entre los beneficios otorgados a los servidores de jornada completa y de media jornada.	No aplica. No existe diferencia entre los beneficios otorgados a los servidores de jornada completa y de media jornada.
<b>Aspecto: Relaciones empresa / trabajadores</b>						
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	%	99,7	99,6	99,6
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	Período de preaviso	---	No aplica	No aplica	No aplica
<b>Aspecto: Salud y seguridad en el trabajo</b>						
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	100
LA7	Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	Tasa de ausentismo en horas laboradas	%	3,80	3,50	0,17

Ind. GRI	Descripción Indicador	Indicador	Unidades	2007	2008	2009
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	Capítulo Empleados
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	---	Capítulo Empleados	Capítulo Empleados	Capítulo 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	---	10,7	8,9	38,0
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	---	Capítulo Empleados	Capítulo Empleados	Capítulo Empleados
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Porcentaje de empleados que han recibido una evaluación y revisión formal de su rendimiento	%	No se reporta	100	71

**Aspecto: Diversidad e igualdad de oportunidades**

Ind. GRI	Descripción Indicador	Indicador	Unidades	2007	2008	2009
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	Capítulo Empleados	Capítulo Empleados
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	%	No se reporta	No aplica. Para cargos iguales se aplica igual salario, independiente del genero.	No aplica. Para cargos iguales se aplica igual salario, independiente del genero.

**Derechos humanos**

**Aspecto: Prácticas de inversión y abastecimiento**

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	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	o
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	o	o

Aspecto: No discriminación						
Ind. GRI	Descripción Indicador	Indicador	Unidades	2007	2008	2009
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	---	---	No se reporta	No se reporta	No se reporta
Aspecto: Libertad de asociación y convenios colectivos						
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 aplica. No existe ningún riesgo para el que ejercerse el derecho de asociación. Coexisten dos organizacional sindicales.	No aplica. No existe ningún riesgo para el que ejercerse el derecho de asociación. Coexisten dos organizacional sindicales.
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	Capítulos: empleados, y proveedores y contratistas
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	Capítulos: empleados, y proveedores y contratistas
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	0	0
Aspecto: Derechos de los indígenas						
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	Social	---	0	0	0

Sociedad						
Aspecto: Comunidad						
Ind. GRI	Descripción Indicador	Indicador	Unidades	2007	2008	2009
S01	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 Comunidad y medio ambiente	Capítulo Comunidad y medio ambiente	Capítulo Comunidad y medio ambiente
Aspecto: Corrupción						
S02	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	---	Unidades	Capítulos: Dueño y Proveedores	8,00	6,84
S03	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	---	%	Capítulos: Dueño y Proveedores	4,77	0,00
S04	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	---	---	Capítulos: Dueño y Proveedores	47	<sup>2</sup> Este indicador cambia, pues ya no se reporta un porcentaje sino un número de casos fallados por corrupción.
Aspecto: Política pública						
S05	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	---	---	Capítulo Estado	Capítulo Estado	Capítulo Estado
S06	Valor total de los aportes financieros y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	---	---	No aplica	No aplica	No aplica

<b>Aspecto: Comportamiento de competencia desleal</b>						
Ind. GRI	Descripción Indicador	Indicador	Unidades	2007	2008	2009
S07	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	---	Número de demandas	No se registraron	4 demandas (3 falladas en contra y 1 pendiente)	1 demanda pendiente
<b>Aspecto: Cumplimiento normativo</b>						
S08	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	Valor monetario de las sanciones	---	No se reporta	No se reporta	Capítulo Clientes
		Número de sanciones no monetarias	---	No se reporta	No se reporta	Capítulo Clientes
<b>Responsabilidad sobre productos</b>						
<b>Aspecto: Salud y seguridad del cliente</b>						
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	---	---	Capítulo Perfil de la Organización y Clientes	Capítulo Clientes	Capítulo Clientes
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.	Reclamaciones extracontractuales por cada 10,000 suscripciones	0,16	1,07	Capítulo Clientes

**Aspecto: Etiquetado de productos y servicios**

Ind. GRI	Descripción Indicador	Indicador	Unidades	2007	2008	2009
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normatividad, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	---	---	Capítulo Clientes	No se reporta	No se reporta
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.	---	---	Capítulo Clientes	No se reporta	No se reporta
PR5	Prácticas con 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	Capítulo Clientes

**Aspecto: Comunicaciones de marketing**

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, con respecto a la comunicación total.	---	No se reporta indicador. Alusión descriptiva en capítulo Clientes	No se reporta	No se reporta
-----	--	--	-----	---	---------------	---------------

Ind. GRI	Descripción Indicador	Indicador	Unidades	2007	2008	2009
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	No se reporta
<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	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)	Número de multas	No se reporta	8	Fallos en contra de las sanciones
<b>Otros indicadores de sostenibilidad relevantes para EPM no incluidos en GRI</b>						
EPM	Estudio de medición políticas y mecanismos de transparencia -Transparencia por Colombia	Transparencia	Escala de 0 a 99	No disponible	75	85
EPM	Recursos voluntarios destinados para beneficio de clientes, proveedores y comunidad vulnerables	Ofertas incluyentes para clientes, contratación de proveedores con barreras de acceso, y actividades de investigación	Millones de pesos	No disponible	113.678	368.074
EPM	Cuarto Estado Financiero	Valor agregado para grupos de interés	Millones de pesos	ND	ND	3.536.866

## NOTAS

EC1	<p><i>Inversiones en la comunidad: cambió el concepto de cálculo por aplicación del protocolo para el indicador a partir de 2008.</i></p> <p><i>Inversiones y dividendos: en el 2008 se incluyó una transferencia causada en el 2007 y pagado en el 2008. No obstante se seguirá respetando en adelante el principio de causación.</i></p>
EC4	<p><i>Pago intereses (proveedor bancos): El dato no había sido solicitado para años anteriores. 2007 \$38.596.975 millones y en el 2008 \$49.261.522 millones.</i></p> <p><i>Alivios tributarios: se revisaron los conceptos y se ajustó la serie histórica desde 2006.</i></p> <p><i>Aportes para I y D: EPM ha dispuesto una inversión inicial de USD \$6 millones de dólares, pero en 2008 no hubo desembolsos.</i></p>
EC8	<i>Inversiones en infraestructura: cambió el concepto de cálculo por aplicación del protocolo a partir de 2008</i>
EC9	<i>Empleos en áreas de alta pobreza (o ingresos).</i>
LA7	<i>Tasa de ausentismo: la tasa fue recalculada quedando de esta forma: 0,2% y 0,17%, para el 2007 y 2008 respectivamente.</i>
LA12	<i>Evaluación formal de desempeño: Cambió el concepto de cálculo por aplicación del protocolo para el indicador a partir de 2009. Si se aplicara el mismo método para el año 2007 se reportaría 54,44% y para el 2008 de 66,20% del total de empleados. En el 2008 se reportó un 100% (se tomó como población a todos los empleados que realizaban PIDD, en vez de tomar el total de empleados).</i>
EN3, EN4 y EN5	<i>Se incrementó la cantidad de sedes incluidas en 2009 y se presentan cambios en unidades de energía. equivalentes por aplicación del protocolo a partir de 2008.</i>
EN8	<i>Cambió el concepto de cálculo por aplicación del protocolo para el indicador a partir de 2009.</i>
EN18	<i>Cambió el concepto de cálculo por aplicación del protocolo para el indicador a partir de 2009.</i>
EN21	<i>Cambió el concepto de cálculo por aplicación del protocolo para el indicador a partir de 2009.</i>
EN22	<i>Cambió el concepto de cálculo por aplicación del protocolo para el indicador a partir de 2008.</i>

# Alineamiento de la gestión RSE con PG y con ODM

## Pacto Global

1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional
2. Evitar verse involucrados en abusos
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

## Objetivos de Desarrollo del Milenio

-  Erradicar la pobreza extrema y el hambre
-  Lograr la enseñanza primaria universal
-  Promover la igualdad entre los géneros
-  Reducir la mortalidad infantil
-  Mejorar la salud materna
-  Combatir el sida, el paludismo y otras enfermedades
-  Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente
-  Fomentar una asociación mundial para el desarrollo

Temas	Pacto Global										Objetivos de Desarrollo del Milenio							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10								
<b>Cientes</b>																		
Universalización del servicio	epm																	
Comprabilidad	epm																	
Responsabilidad por el producto	epm						epm											
<b>Comunidad y medio ambiente</b>																		
Impacto en las operaciones	epm	epm		epm	epm	epm	epm											
Aportes al desarrollo sostenible	epm	epm			epm		epm											
Vinculación a proyectos de desarrollo	epm			epm	epm	epm												
Comunicación y relacionamiento	epm	epm																
Fundación EPM	epm						epm											
Eficiencia en el consumo de materiales e insumos							epm	epm	epm									
Consumo de energía y mejoras en la eficiencia							epm	epm	epm									
Captación y consumo de agua							epm	epm	epm									
Recirculación y reutilización de agua							epm	epm	epm									



# Índice analítico

## gestión por grupos de interés

<b>Clientes</b>	<b>37</b>	<b>Fundación EPM</b>	<b>73</b>
<b>Universalización del servicio</b>	<b>38</b>	Programas de la Fundación EPM. Cerca de \$9 mil millones para la comunidad en regiones.	
Cobertura de los servicios de acueducto y alcantarillado 2007–2009. Cobertura de los servicios de energía y gas 2007–2009. Resultados consolidados expansión de redes 2007–2009. Resultados consolidados Habilitación Viviendas HV 2007–2009. Energía rural – Servicio no convencional. Contadores comunitarios 2007–2009. Pílas públicas 2007–2009. Brigadas de mitigación de riesgo en aguas 2008 y 2009.		<b>Avances en materia ambiental</b>	<b>75</b>
<b>Comprabilidad</b>	<b>43</b>	<b>Eficiencia en el consumo de materiales e insumos</b>	
Tarifas acueducto y alcantarillado 2007–2009. Tarifas energía y gas 2007–2009. Comparativo de costo unitario por ciudades acueducto y alcantarillado 2007–2009. Comparativo de costo unitario por ciudades energía y gas 2007–2009. Comportamiento precio por ciudad. Evolución de desconectados 2007–2009. Comportamiento porcentaje de desconectados por año respecto al total de instalaciones. Programa Energía Prepago 2007–2009. Evolución financiación de cuentas 2007–2009. Financiación Social. Evolución financiación social 2008 y 2009.		Comparativo total del consumo de papel por persona al año. Comparativo total del consumo de cloro para las 10 plantas de potabilización de EPM.	
<b>Responsabilidad por el producto</b>	<b>50</b>	<b>Consumo de energía y mejoras en la eficiencia</b>	
Calidad. Comunicación. Índice de satisfacción al cliente 2007–2009. Resultados estudio de satisfacción al cliente CIER 2007–2009. Principales indicadores de atención al cliente 2007–2009. Relación de canales de atención al cliente 2007–2009. Puntos de pago 2008 y 2009. Indicadores de calidad del servicio 2007–2009. Comunicación por suspensiones programadas. Suspensión masiva de gas–2009. Comunicación educativa. Inversión e impacto de los programas de comunicación educativa 2007–2009. Incidentes por la prestación del servicio. Incidentes por prestación del servicio 2007–2009.		Comparativo del consumo promedio de energía eléctrica en el edificio EPM. Comparativo total de energía generada por EPM por tipo de central. Comparativo del consumo promedio de energía eléctrica por m <sup>3</sup> potabilizado en las PTAP de EPM. Comparativo del consumo de combustible por tipo en la flota de EPM. Energía generada por las mini y micro centrales (kw-h/año) del sistema de acueducto. Participación porcentual por fuentes de energía en Kw-h/ año en la PTAR San Fernando.	
<b>Comunidad y medio ambiente</b>	<b>59</b>	<b>Captación y consumo de agua</b>	
<b>Impacto en las operaciones</b>	<b>60</b>	Comparativo del consumo de agua en el edificio EPM.	
Acciones legales adelantadas - Porce III. Empleos generados - Porce III. Recursos para Anorí.		<b>Recirculación y reutilización de agua</b>	
<b>Aportes al desarrollo sostenible</b>	<b>62</b>	Comparativo de porcentaje en la recirculación de las aguas de lavado de filtros.	
Formación para la ciudadanía. Fondo para la Educación Superior. Biblioteca EPM. Convenios con instituciones académicas. Eventos y patrocinios. CIEN. Biblioteca EPM.		<b>Biodiversidad</b>	
<b>Vinculación a proyectos de desarrollo</b>	<b>67</b>	Terrenos de EPM protegidos o de alta biodiversidad. Principales impactos sobre la biodiversidad y acciones implementadas para su gestión.	
Proyectos de infraestructura. Inversión en espacios de recreación urbanos. Terrenos cedidos en comodato a comunidades. Apoyo a proyectos productivos. Vinculación a la educación y la cultura. Gestión con la comunidad Wayuu. Alumbrado Navideño.		<b>Hábitats protegidos o restaurados</b>	
<b>Comunicación y relacionamiento</b>	<b>71</b>	Especies vulnerables reportadas en terrenos de EPM.	
Divulgación de acciones de RSE. Comités y canales de acercamiento con la comunidad		<b>Determinación, disminución y compensación de GEI y otras emisiones</b>	
		Emisiones directas de gases efecto invernadero en 2009. Emisiones evitadas en los proyectos MDL registrados. Emisiones evitadas en otras actividades de carácter voluntario. Emisiones de GEI por eventos por eventos carbono neutro Alumbrado Navideño 2008 y 2009. Emisiones de CO <sub>2</sub> en los proyectos de carbono neutro del Alumbrado Navideño. Emisiones significativas NO <sub>x</sub> y SO <sub>x</sub> .	
		<b>Aguas residuales en EPM</b>	
		<b>Generación de Residuos Sólidos</b>	
		Composición porcentual de los residuos sólidos generados en EPM en 2009. Alternativas de gestión para los residuos generados por EPM.	
		<b>Cumplimiento normativo</b>	
		<b>Transporte de personal, productos e insumos</b>	
		Comparativo en el consumo por tipo de combustibles en la flota de EPM.	
		<b>Gastos e inversiones ambientales</b>	
		Distribución de las erogaciones en materia ambiental por tipo en EPM durante 2009.	

# Índice analítico

## gestión por grupos de interés

Proveedores	110
<b>Gestión de contratación</b>	<b>111</b>
Contratación total EPM 2007–2009. Contratación total por tipo 2007–2009. Procedencia de los contratistas 2009. Empleos generados mensualmente por EPM en el periodo 2007–2009.	
<b>Contratación social</b>	<b>113</b>
Contratación social 2007–2009. Desarrollo a proveedores de herrajes de distribución.	
<b>Derechos laborales de contratistas</b>	<b>115</b>
Trabajo infantil y trabajo forzado. Beneficiarios y recursos destinados a RSE con proveedores 2007-2009.	
Dueño	117
<b>Transferencias</b>	<b>118</b>
Transferencias anuales 2007–2009. Destinaciones excedentes EPM 2009.	
<b>Transparencia</b>	<b>119</b>
Resultados del estudio de medición política mecanismos de transparencia 2009.	
Colegas	121
<b>Iniciativas gremiales</b>	<b>122</b>
<b>Trabajo interinstitucional</b>	<b>123</b>
Análisis de coyuntura e ISO 26000. Red Colombia de Pacto Global.	
Estado	125
<b>Gestión normativa</b>	<b>126</b>
Proyecto de Ley 07/09S. Proyecto de Ley 11-08S.	
<b>Relacionamiento con Municipios</b>	<b>127</b>
<b>Sinergias en el desarrollo de infraestructura</b>	<b>127</b>
<b>Proactividad en el control</b>	<b>128</b>
Atención de requerimientos de auditoría e información 2009. Impuestos, tasas y contribuciones durante los años 2008 y 2009. Transferencias de ley para las regiones. Valor pagado por transferencias de ley 99 de 1993. Impuestos locales año 2009.	
Empleados	133
<b>Empleo y equidad</b>	<b>134</b>
Indicadores de planta de personal 2007–2009. Pensionados EPM y EADE 2008–2009. Remuneración promedio empleados EPM 2007–2009. Distribución de la planta de personal por género 2009. Empleados. Gestión del desempeño. Trabajo infantil y trabajo forzado.	

### Entorno laboral

137

Personal afiliado a organizaciones sindicales 2007–2009. Salud ocupacional 2007-2009. Capacitación en seguridad 2008 y 2009. Programas de beneficios 2007–2009. Indicadores Proveeduría 2007–2009. Programas especiales 2007–2009.

### Formación, desarrollo y comunicación interna

141

Formación y aprendizaje 2007–2009. Apoyo a la educación formal y no formal 2007–2009. Medios de comunicación internos 2007 y 2009. Comunicación en red.



# Gobierno Corporativo

Gobierno  
Corporativo

epm<sup>®</sup>

*estamos ahí.*

# Informe anual de Gobierno Corporativo 2009

## Presentación

Para EPM, Gobierno Corporativo es el conjunto de prácticas, instituciones, políticas y normas, formales y tangibles, que inciden sobre la forma como una empresa es dirigida, administrada y controlada, en otras palabras, gobernada.

Un buen Gobierno Corporativo hace referencia entonces al adecuado balance entre el poder que un (o unos) dueño(s) de la empresa tiene(n) sobre la misma, a la forma como ésta se dirige y administra sin dejar de lado el entorno, el contexto institucional y normativo en el cual se desempeña.

Un adecuado balance entre la propiedad, la dirección y la gestión de una empresa y su entorno es entonces relevante, toda vez que de allí depende la asignación de forma equilibrada de la riqueza generada por la organización y por ende de su sostenibilidad. De este modo, un buen Gobierno Corporativo se basa en principios de transparencia, protege los derechos de su(s) dueño(s), gestiona los riesgos estratégicos y operacionales, vela por la sostenibilidad de la organización (utilidades) y afirma los deberes y responsabilidades de quienes la dirigen y administran.

Desde sus orígenes, EPM empezó a construir sus relaciones de gobierno teniendo como precepto rigurosos criterios de eficiencia administrativa, rigor técnico y transparencia frente a sus grupos



de interés; son conceptos que se han ido formalizando en busca de la autorregulación y de una adecuada gestión empresarial. Con la expedición del nuevo Código de Gobierno Corporativo en 2007, EPM definió los tres pilares que integran su gobernabilidad empresarial adaptándolos a su naturaleza jurídica particular: el Código de Gobierno Corporativo, el Convenio Marco de Relaciones Municipio de Medellín–EPM o “Convenio de Gobernabilidad” y el Informe Anual de Gobierno Corporativo.

A partir del año 2007, este conjunto de prácticas e instrumentos de Gobierno Corporativo de EPM se han reforzado con motivo de la emisión de títulos valores, debido a la importancia que reviste para los inversionistas de bonos. Como resultado de las negociaciones de financiamiento con la Banca Multilateral se han incorporado planes para fortalecer y adoptar otras nuevas prácticas.

En particular, varias acciones de mejoramiento del proceso de Gobierno Corporativo se desa-

rollan como respuesta a las negociaciones del préstamo con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para la construcción del proyecto hidroeléctrico Porce III, el cual definió el establecimiento de un plan de actividades anuales con la revisión de su cumplimiento por parte de una auditoría externa.

Estos planes se han definido y ejecutado de forma rigurosa desde el 2007 y, además, cada año la empresa ha adoptado las recomendaciones de las evaluaciones de los planes de vigencias anteriores, de las calificadoras de riesgo y entidades como la Corporación Transparencia por Colombia. Sin embargo, el nuevo contexto empresarial de EPM, como matriz de un grupo empresarial que debe interactuar de forma organizada con sus filiales, exige la realización de diferentes ajustes en su modelo de gobernabilidad que le permitan responder a esta dinámica actual para que siga contribuyendo a incrementar el valor para su propietario, el Municipio de Medellín y para los accionistas de sus filiales.

Por esta razón, EPM ha reconocido la necesidad de una mayor coordinación e integración de recursos, en la perspectiva de formular un plan in-

tegral que actúe como una “hoja de ruta” para adoptar las mejores prácticas de Gobierno Corporativo en el Grupo EPM, bajo esa nueva realidad de grupo empresarial que actúa en distintos escenarios nacionales e internacionales. Ese plan integral debe además preparar al Grupo para los retos que deberá asumir cuando se profundice su proceso de internacionalización.

Asumiendo estos compromisos, la organización formalizó en la Dirección de Responsabilidad Empresarial y en cabeza de la Subdirección Relaciones Institucionales, la función de coordinación de las gestiones en Gobierno Corporativo del grupo empresarial, al tiempo que aprobó la creación del Comité de Gobierno Corporativo<sup>1</sup> como mecanismo de integración dentro de la organización, con la función de promover y mejorar las acciones encaminadas al fortalecimiento y desarrollo de las prácticas de Gobierno Corporativo del Grupo EPM.

EPM presenta, como un compromiso adquirido con todos sus grupos de interés, el resumen de las acciones realizadas en el 2009 para mejorar sus prácticas de buen gobierno y adoptar otras nuevas en términos de su naturaleza particular.

---

<sup>1</sup> **Decreto 1729 / Septiembre 3-2009 de Gerencia General.** Miembros del Comité de Gobierno Corporativo: Dirección de Finanzas Institucionales, Dirección de Gestión Humana y Organizacional, Dirección de Control Interno, Dirección de Planeación Institucional, Secretaría General, Subdirección de Empresas Vinculadas Energía, Subdirección de Empresas Vinculadas Aguas y Dirección de Responsabilidad Empresarial.

## Gobierno Corporativo

Cumplimiento del Código de Gobierno Corporativo y del Convenio Marco de Relaciones Municipio de Medellín - EPM	178
Relaciones entre el Municipio de Medellín y EPM	178
Transferencias al Municipio	179
Junta Directiva	180
Revelación de información financiera y no financiera	186
Plan anual 2009	187
Auditoría interna bajo estándares internacionales	187
Modelo de diagnóstico y práctica de relaciones con grupos de interés de EPM, aplicando la metodología UNEP.	187
Gestión Integral de riesgos	188
Plan de divulgación para los grupos de interés	189
Estructuración del proyecto para la adopción de las Normas Internacionales de Información Financiera – NIIF y adopción de aquellas que estén alineadas con la norma local.	190
Modelo de trabajo en EPM y sus filiales	190
Campaña de asimilación sobre Gobierno Corporativo para todos los niveles de la organización	191
Junta Directiva	192
Revisión del Convenio Marco de Gobernabilidad	192
Evaluación de la auditoría externa 2009 y realización del proceso de contratación para 2010	192
Plan de Gobierno Corporativo en el Grupo EPM 2010-2015	193
Comité de Gobierno Corporativo	193
Evaluación de cumplimiento al Plan de Gobierno Corporativo 2008	194
Atención al inversionista	194
Calificadoras de riesgo	195
Operaciones con afiliadas y vinculados económicos	196
Grupo Estratégico de Negocios Aguas	196
Grupo Estratégico de Negocios Energía	197
Plan de Gobierno Corporativo 2010	199



## 1. Cumplimiento del Código de Gobierno Corporativo y del Convenio Marco de Relaciones

### Municipio de Medellín - EPM

#### 1.1 Relaciones entre el Municipio de Medellín y EPM

Durante el año 2009, el **Convenio Marco de Relaciones Municipio de Medellín – EPM** siguió vigente como un compromiso adquirido frente a la ciudad de establecer relaciones equitativas y transparentes entre la empresa y su dueño. La Administración Municipal reafirmó su compromiso de continuar fortaleciendo sus relaciones con EPM en el marco del Convenio, bajo los principios de transparencia y sostenibilidad.

Las relaciones entre ambas entidades se desarrollan en el marco de la independencia y el respeto, separando claramente el papel del Mu-

nicipio con respecto a EPM y diferenciando su rol como propietario, como ente territorial y como cliente de la empresa; el respeto del Municipio por la autonomía responsable que reconoce a EPM ha sido evidente, pues la participación del Señor Alcalde siguió los canales formalmente establecidos y los mecanismos previstos como Presidente de la Junta Directiva.

Tanto el Municipio de Medellín como EPM cumplieron con los compromisos suscritos en el Convenio, como se demuestra en este informe anual.

## 1.2 Transferencias al Municipio

La siguiente tabla muestra los montos de las transferencias entregadas al Municipio de Medellín, como propietario único de EPM.

### Cifras en miles de millones de pesos

Año	Total transferencias	Utilidades del año anterior sin ajustes por inflación	%	Utilidad neta del año anterior	%
2005 (1)	512	741	69%	741	69%
2006 (1)	321	848	38%	848	38%
2007 (1)	539	986	55%	986	55%
2008 (2)	521	1.111	47%	1.111	47%
2009	587	1.332	44%	1.332	44%

(1) Incluyen aportes extraordinarios aprobados por el Concejo de Medellín para el periodo 2004-2007

(2) Incluyen aportes extraordinarios aprobados por el Concejo de Medellín para el periodo 2008-2011

Durante 2009 EPM transfirió al Municipio de Medellín excedentes financieros por quinientos ochenta y siete mil millones de pesos (\$587.000´000.000) de pesos.

### Aportes al Municipio 2009

#### Cifras en miles de millones de pesos

Concepto	2009
Dividendos ordinarios	399
Dividendos extraordinarios	188
<b>Total de aportes al Municipio</b>	<b>587</b>
Utilidades netas del año anterior	1.332
% de los aportes/utilidad neta del año anterior.	44%

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 se preservó la solidez patrimonial de la entidad y la prestación

de los servicios públicos domiciliarios que constituyen la esencia de su objeto social. Según el Acuerdo Municipal No. 69/1997, estos recursos son destinados a inversión social.

## 1.3 La empresa y sus órganos de gobierno

Empresas Públicas de Medellín E.S.P. -EPM- es una entidad descentralizada del Orden Municipal, creada mediante Acuerdo No. 58 del 6 de agosto de 1955, 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.

Para los fines de su dirección, administración y representación, EPM cuenta con los siguientes órganos: Gerencia General y Junta Directiva.

### La Junta Directiva

#### 1.3.1 Composición e independencia

Los estatutos de EPM, contenidos en el Acuerdo 12 de 1998, establecen en su artículo 7 que la Junta Directiva de Empresas Públicas de Medellín E.S.P. estará integrada por las siguientes personas:

- a) El Alcalde de Medellín quien la preside o el delegado que él designe para que lo reemplace en las ausencias temporales. Éste deberá ser funcionario de la Administración Municipal.
- b) Cinco (5) personas designadas libremente por el Alcalde de Medellín.
- c) Tres (3) personas escogidas por el Alcalde de Medellín, entre los vocales de control registrados por los Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios. De esta manera se asegura la participación de los usuarios en la gestión de la empresa.

Durante el año 2009 la Junta Directiva de EPM estuvo integrada por los siguientes miembros: el Alcalde de Medellín y los doctores Tatyana Aristizábal Londoño, Carlos Guillermo Álvarez Higueta, Juan Camilo Restrepo Salazar, Rubén Hernando Fernández Andrade, Luis Fernando Arbeláez Sierra, Gabriel Ricardo Maya Maya, Alberto Arroyave Lema y Francisco Correa Molina; estas tres últimas personas fueron las escogidas por el Alcalde de Medellín entre los vocales de control y los demás son miembros independientes.

Para que un director sea considerado como independiente debe cumplir los siguientes requisitos: i) No ejercer ni haber ejercido durante el último año previo a su designación, como empleado o directivo de EPM o de alguna de sus filiales o subsidiarias, o como Secretario de Despacho o empleado del Municipio de Medellín ni de ninguna de las entidades controladas, adscritas o vinculadas a éste; ii) No ser empleado o directivo de una fundación, asociación o sociedad que reciba aportes o patrocinios de EPM, ni ser administrador de una entidad en cuya junta directiva participe EPM; y iii) No depender exclusivamente de los ingresos percibidos por honorarios como integrante de la Junta Directiva de EPM.

La composición de la Junta Directiva no tuvo modificación alguna durante el año 2009. Esta situación permitió que el direccionamiento estratégico de mediano y largo plazo, así como las políticas y directrices fijadas por la Junta Directiva, tuvieran continuidad en la entidad, dando cumplimiento a lo establecido en el Convenio Marco de Relaciones suscrito entre EPM y el Municipio de Medellín.

### 1.3.2 Inhabilidades e incompatibilidades

El Alcalde de Medellín o su delegado desempeñan cargos públicos, y los miembros de la Junta Directiva manifestaron cumplir con el régimen de inhabilidades e incompatibilidades establecido en la ley.

### 1.3.3 Hojas de vida

En la página web corporativa, en la sección Inversionistas / Gobierno Corporativo / Administración, se encuentra publicada la reseña profesional y trayectoria laboral de los miembros de la Junta Directiva.

### 1.3.4 Actuación y gestión

Para facilitar la actuación y gestión de la Junta Directiva en el año 2009, así como para aplicar algunas de las estipulaciones contenidas en su Reglamento Interno, se realizaron las siguientes actividades:

La Secretaria General de EPM elaboró una agenda de la Junta Directiva que incluyó la programación anual de actividades de los temas que de manera recurrente se presentan a dicho órgano, indicando la sesión, el objetivo, el responsable y la duración estimada de la presentación. Dicho temario se publicó en la intranet del Comité Institucional, con el fin de facilitar su preparación y presentación por la Administración.

Se actualizó el valor de los honorarios de la Junta Directiva y se dispuso su pago por asistencia de los miembros a las sesiones de la Junta o al comité al que pertenezcan.

Dentro de sus funciones y en el marco de sus responsabilidades, los miembros de la Junta Directiva cumplieron con los siguientes compromisos establecidos en el Código:

- Asistir a las reuniones de la Junta Directiva convocadas.
- Actuar siempre en interés de la empresa.

- Actuar de buena fe, con juicio independiente y garantizando el derecho y el 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 la Junta Directiva.
- Manejar con responsabilidad la información de la empresa.
- No manipular, difundir o utilizar en beneficio propio o ajeno la información confidencial de uso interno a la que tengan acceso.

### 1.3.5 Reglamento y operatividad de las reuniones de la Junta Directiva

Durante el año se cumplieron adecuadamente las disposiciones del Reglamento Interno de la Junta Directiva, que en relación con su operatividad se exponen a continuación, con miras a lograr la mayor eficiencia y eficacia del mismo, y una toma de decisiones objetiva y responsable:



### 1.3.5.1 Programación

La Junta Directiva se reunió ordinariamente en las fechas determinadas en la programación anual de reuniones (en total 11), y dicha programación se cumplió aproximadamente en el ochenta y tres por ciento (83%) de las reuniones, ya que sólo fue modificada para prescindir de la sesión de marzo, en virtud de que los temas previstos para la misma fueron tratados en la sesión del 24 de febrero, y en noviembre se desplazó la fecha de la reunión para realizarla en las instalaciones del proyecto Porce III.

Por excepción, la Junta Directiva fue convocada por el Presidente a reuniones extraordinarias (en total 3), e igualmente, por excepción se realizó una (1) reunión no presencial (Mecanismo para toma de decisiones establecido en el artículos 20 de la Ley 222 de 1995 y 10 del Acuerdo 12 de 1998 – Estatutos).

### 1.3.5.2 Citación

La citación a las reuniones se cumplió con la programación previamente establecida para ellas, y con la remisión de la información para la correspondiente reunión. Igualmente, por correo electrónico y con la programación de las reuniones publicada en la agenda de la página principal de la Junta Directiva, se cumplió con la citación a las reuniones de la Junta Directiva.

### 1.3.5.3 Disponibilidad de la información

Con el fin de garantizar la oportunidad en el conocimiento de la información de los temas que se sometieron a consideración de la Junta Directiva en cada una de las sesiones realizadas durante el año 2009, por medio de la Secretaría General se envió a los miembros de Junta Directiva la información a tratar en cada reunión, así como el orden del día respectivo.

Para cumplir con lo establecido en el Reglamento Interno de la Junta Directiva (adoptado mediante el Decreto 259 de diciembre 1 de 2008) se procuró remitir a los miembros de Junta la información correspondiente a cada reunión con

la debida antelación tanto en medio físico como electrónico, y además se publicó en la página principal de la Junta Directiva.

### 1.3.5.4 Quórum

Durante el año 2009 las reuniones realizadas de Junta Directiva contaron tanto con el quórum establecido para deliberar (mayoría de sus miembros), como con el quórum establecido para decidir (mayoría de sus miembros), acorde con lo establecido en el artículo 13 del Acuerdo 12 de 1998 (Estatutos de la entidad).

De acuerdo con el mecanismo para toma de decisiones establecido en los artículos 20 de la Ley 222 de 1995 y 10 del Acuerdo 12 de 1998, durante los días enero 29, 30, 31 y febrero 1 y 2 de 2009, se citó una reunión virtual que no tuvo quórum. Ante este hecho, los temas de la agenda fueron reprogramados para posterior reunión presencial.

### 1.3.5.5 Orden del día y asistencia

Al inicio de cada sesión y después de verificado el quórum, durante el año 2009 se sometió para consideración y aprobación de los miembros de la Junta Directiva el orden del día respectivo, dado a conocer previamente a cada uno de ellos. En dos (2) de las reuniones el orden del día se modificó o ajustó, previa aprobación de los miembros.

Los miembros de la Junta Directiva de EPM asistieron con regularidad a las reuniones del órgano realizadas durante el año 2009. En los casos en que no lo hicieron, comunicaron a la Administración las razones de la inasistencia, entre ellas por encontrarse fuera del país o por requerir la atención de compromisos previamente adquiridos.

### 1.3.5.6 Temas pendientes

La Secretaría General elaboró un listado de los asuntos pendientes derivados de las reuniones de la Junta Directiva, y los presentó en el Comité Institucional de la semana posterior a cada sesión, donde se asignaron los responsables de su cumplimiento.

Igualmente, en la página principal del Comité Institucional, en el sitio “Temas Pendientes Junta Directiva 2009”, se publicaron los asuntos pendientes, responsables y términos previstos para su atención, con el propósito de facilitar el seguimiento a los mismos por cada dependencia responsable.

Periódicamente la Secretaría General remitió a los responsables los asuntos pendientes de atención a su cargo, con el fin de obtener información sobre su cumplimiento. A partir de la sesión del 2 de junio (Acta 1504) en el orden del día se incluyó el punto correspondiente a “Temas Pendientes Junta Directiva” y la Secretaria General presentó la información sobre el avance de su atención con el propósito de facilitar a los miembros de la Junta el seguimiento a los mismos.

#### 1.3.5.7 Aprobación de actas

Las actas de las reuniones de la Junta Directiva del año 2009 fueron puestas a consideración de los miembros para su aprobación en la reunión siguiente. Así mismo, se remitieron los proyectos de acta como parte de la información correspondiente a la sesión en que se aprobaron, lo que permitió que los miembros presentaran las observaciones a las mismas.

#### 1.3.5.8 Comisiones de estudio

Durante el año 2009 se conformaron algunas comisiones de estudio para el análisis de algunos de los temas que fueron presentados a este órgano para su aprobación, tal como el estudio de la participación de EPM en el proceso del Gobierno Nacional para la venta de las electrificadoras (Acta 1501 del 24 de febrero de 2009 punto 3), pero no hubo lugar a la contratación de terceros expertos, posibilidad que está consignada en el Reglamento Interno de la Junta Directiva.

#### 1.3.5.9 Conflictos de interés

Durante el año 2009 se presentó una situación de probable conflicto de interés en la que un miembro de la Junta Directiva manifestó que, dada su condición de miembro del Comité Directivo de la Federación Nacional de Cafete-

ros, se abstendría de votar la solicitud presentada para la posible adquisición por parte de EPM de las acciones de Centrales Eléctricas de Norte de Santander S.A. E.S.P. -CENS- ofrecidas por la Federación Nacional de Cafeteros de Colombia - Comité Departamental de Cafeteros de Norte de Santander. De dicha circunstancia se dejó constancia en el acta correspondiente a la sesión (Acta 1502 del 3 de abril de 2009).

### 1.3.6 Remuneraciones y beneficios

Con excepción del Alcalde de Medellín o su delegado, los miembros de la Junta Directiva de EPM recibieron la suma de \$1.000.000 mensuales por asistencia a cada sesión (establecidos en el Decreto 0587 de 2008) hasta el 12 de agosto de 2009, fecha de expedición del Decreto 1165 de 2009 mediante el cual se estableció, como honorarios, la suma de tres (3) salarios mínimos legales mensuales vigentes (SMLMV) por la asistencia a cada sesión de Junta Directiva o a cada reunión del Comité de Junta Directiva al que pertenezcan.

Por su parte, los miembros del Comité de Auditoría recibieron honorarios de \$1.000.000 por cada sesión del Comité hasta el 12 de agosto de 2009, (de conformidad con lo establecido en el Decreto 2739 de 2006), fecha de expedición del Decreto 1165 de 2009 mediante el cual se estableció, como honorarios para los miembros de la Junta Directiva, la suma de tres (3) SMLMV por la asistencia a cada reunión del Comité de la Junta Directiva al que pertenezcan.



En el siguiente cuadro se señala el total recibido por cada miembro de la Junta Directiva de EPM (cifras en pesos):

Miembro de la Junta	Honorarios Junta Directiva	Honorarios Comité de Auditoría	Viáticos para capacitación	Honorarios Comité de Asuntos Administrativos	Total recibido 2009
Alonso Salazar Jaramillo	-	-	-	-	-
Tatyana Aristizábal Londoño	12.453.500	10.453.500	-	-	22.907.000
Carlos Guillermo Álvarez Higuita	14.944.200	12.453.500	1.378.000	-	28.775.500
Juan Camilo Restrepo Salazar	9.962.800	-	-	-	9.962.800
Rubén Hernando Fernández Andrade	10.472.100	-	-	2.981.400	13.453.500
Luis Fernando Arbeláez Sierra	13.453.500	-	1.300.000	1.490.700	16.244.200
Gabriel Ricardo Maya Maya	14.944.200	12.453.500	1.378.000	-	28.775.500
Francisco Correa Molina	14.944.200	-	1.300.000	2.981.400	19.225.600
Alberto Arroyave Lema	14.944.200	-	1.664.000	-	16.608.200

### 1.3.7 Comité de Auditoría

El Comité de Auditoría de EPM está integrado por los doctores Gabriel Ricardo Maya Maya, Carlos Guillermo Álvarez Higuita y Tatyana Aristizábal Londoño. En el Comité participaron también, con voz y sin voto, el Auditor Externo y el Director de Control Interno.

Durante el año 2009 el Comité efectuó un total de diez (10) sesiones, en las cuales se abordaron temas como: pre-aprobación de Estados Financieros 2008, aprobación del Código de Ética del Auditor Interno, revisión y aprobación del Reglamento del Comité de Auditoría, revisión

y aprobación del Estatuto para la Actividad de Auditoría Interna, revisión periódica de Estados Financieros de EPM y los consolidados del Grupo Empresarial, seguimiento al Plan de Gobierno Corporativo 2009, revisión y validación del presupuesto de EPM año 2010 y seguimiento al plan de trabajo de la Dirección de Control Interno.

### Otros comités creados

El Decreto 268 del 7 de julio de 2009 de la Junta Directiva de EPM dio origen a la creación del Comité de Asuntos Administrativos de Junta, definió sus funciones y estableció el mecanis-

mo de funcionamiento. Se integró por los doctores Francisco Correa Molina, Rubén Hernando Fernández Andrade y Luis Fernando Arbeláez Sierra. En el Comité participan también, con voz y sin voto, la Secretaria General o su designado, y los servidores de la entidad que a juicio del mismo fueron requeridos. Durante el año 2009 el Comité efectuó un total de dos (2) sesiones, en las cuales se abordaron temas propios del alcance de sus funciones.

Igualmente, en su sesión el 1 de diciembre de 2009 (acta 1511), la Junta Directiva aprobó la creación del Comité de Nuevos Negocios de Junta, para lo cual solicitó a la Administración presentar en una próxima sesión una propuesta de sus funciones y la reglamentación de su funcionamiento.

### 1.3.8 Evaluación de los miembros de la Junta Directiva

En el 2009 se realizó la autoevaluación de los miembros de la Junta Directiva, abordando los siguientes aspectos: la relación de la Junta con la Administración de la empresa, la gestión de la Junta como máximo órgano de decisión y el desempeño individual como miembro del cuerpo colegiado.

En promedio, la calificación de la evaluación fue de 3.7 sobre 4. Se resalta la mejora en el resultado frente a la calificación de 3.4 del año anterior. A continuación se destacan los aspectos más relevantes:

#### • Relación con la Administración de la empresa:

Para la Junta Directiva de EPM la información suministrada por la Administración es adecuada y suficiente. La calificación que menor valor obtuvo fue la de capacitación sobre el Grupo Empresarial, aspecto que debe reforzarse para el año 2010.

#### • Junta Directiva como órgano colegiado:

En cuanto al desempeño de la Junta como órgano colegiado se destaca su compromiso con el cumplimiento del Código de Gobierno Corporativo, el reglamento interno de la Junta y la respuesta a todas las citaciones a las sesiones. Así mismo, consideran que actúan de manera independiente al representante legal de la empresa. Por otro lado, la Junta Directiva hizo manifiesta la necesidad de dedicar mayor tiempo de las sesiones u otros espacios para la discusión de temas estratégicos.

#### • Gestión como miembro de la Junta Directiva:

Como el aspecto mejor evaluado por los miembros (3.9) se resalta la independencia e idoneidad del desempeño de cada uno en la Junta Directiva.



## 1.4 Revelación de información financiera y no financiera

### 1.4.1 Información destinada a los inversionistas

La empresa utilizó los medios disponibles para dar a conocer la información relevante a los inversionistas, como son: boletines de prensa, folletos, manuales, el sitio web de EPM (sección “Inversionistas”) y mecanismos internos implementados como política de comunicación y transparencia para cumplir de forma adecuada con las normas del mercado público de valores en lo referente a (i) información relevante para publicar en el sitio web de la Superintendencia Financiera de Colombia, y (ii) información relevante con carácter de confidencialidad, utilizada cuando se considera importante no divulgar al mercado un hecho relevante debido a que su conocimiento público le restaría competitividad frente a otros participantes.

### 1.4.2 Compromisos frente a los inversionistas

Como buena práctica de Gobierno Corporativo, y en atención a lo estipulado en la Resolución 275 de 2001 de la entonces Superintendencia de Valores de Colombia y a la reglamentación interna establecida en el Decreto 179 de 2002 de la Junta Directiva, y en su calidad de emisor de títulos de deuda en el mercado público de valores, EPM debe mantener suficientemente informados a los inversionistas y al sector financiero acerca de su contexto empresarial.

Por esta razón, en los meses de abril y julio EPM realizó en Bogotá un encuentro con un grupo amplio de inversionistas institucionales y entidades financieras, para informarlos sobre la estrategia general, los planes de inversión, la gestión de la empresa y su responsabilidad social empresarial.

Adicionalmente, con el propósito de lograr una exitosa colocación de la emisión internacional de bonos en el mercado internacional, entre el 15 y 21 de julio EPM realizó reuniones en Esta-

dos Unidos, Inglaterra y Colombia, visitando a cincuenta inversionistas en las ciudades de New York, Los Ángeles San Francisco, Londres y Boston, mientras que en Bogotá se reunió con un grupo de inversionistas locales.

Por otro lado, durante el año 2009 no se solicitaron auditorías especializadas de parte de los inversionistas.

### 1.4.3 Mecanismos de control sobre EPM y la información financiera y no financiera

- **Auditoría externa financiera:** por su naturaleza jurídica, EPM no está obligada a tener Revisor Fiscal; sin embargo, adoptando mejores prácticas de Gobierno Corporativo, la empresa contrató con una firma de auditores externos la auditoría anual a los Estados Financieros.
- **Auditoría interna de EPM:** realiza el examen sistemático, objetivo e independiente de los procesos, actividades, operaciones y resultados, con el fin de determinar si los recursos se han utilizado con economía, eficacia, eficiencia y transparencia, y también si se han observado las normas internas y externas aplicables y si los mecanismos de comunicación son confiables.
- **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, gestión financiera y responsabilidad fiscal, entre otros aspectos. La Contraloría General de Medellín y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, particularmente, desarrollaron auditorías sobre EPM, a partir de las cuales se generaron acciones permanentes de mejoramiento que son objeto de seguimiento por parte de la Dirección de Control Interno.

## 2. Plan anual 2009



La Junta Directiva de EPM aprobó en mayo de 2009 las siguientes actividades para el desarrollo corporativo:

### 2.1 Auditoría interna bajo estándares internacionales

La estrategia de internacionalización de EPM exige a las áreas alinearse con las mejores prácticas existentes en cada materia. En consecuencia, EPM inició un proyecto de normalización de la actividad de auditoría interna como carta de presentación internacional de la empresa, y como instrumento para aplicar el valor de la transparencia de cara a los grupos de interés.

Para lograr niveles internacionales de auditoría interna, se trazaron los siguientes objetivos:

- a. Alinear la actividad de auditoría de EPM con las mejores prácticas para responder a las demandas del mercado actual a nivel mundial y, en especial, para apoyar la internacionalización del Grupo EPM.
- b. Apoyar el proceso de certificación en calidad con base en normas internacionales avaladas por el Instituto de Auditores Internos (The Institute of Internal Auditors -IIA), el

cual acredita que todos los procesos, procedimientos, estructuras y políticas vigentes de la auditoría Interna cumplen con las normas internacionales que regulan esta materia.

- c. Desarrollar herramientas para la aplicación de normas y técnicas de auditoría internacional, que generen confianza a terceros sobre la calidad y el ajuste a estándares internacionales del ejercicio de la actividad de auditoría interna en la empresa.

Para contribuir al cumplimiento de los objetivos planteados, se desarrolló una serie de documentos, los cuales fueron debidamente revisados y aprobados por el Comité de Auditoría:

- Código de Ética del Auditor.
- Estatuto de la Actividad de Auditoría Interna.
- Reglamento del Comité de Auditoría

### 2.2 Modelo de diagnóstico y práctica de relaciones con grupos de interés

La estrategia de crecimiento del Grupo EPM está definida en una MEGA (Meta Estratégica, Grande y Ambiciosa) para el año 2015, y en unos logros para cada Grupo Estratégico de Negocios (Energía, Aguas y Telecomunicaciones).

El reconocimiento de los grupos de interés en el núcleo de la estrategia exige un avance en la formulación conceptual de las relaciones y en la estructuración de acciones concretas.

EPM ha adoptado como modelo la metodología de relaciones del Programa Ambiental de las Naciones Unidas - (United Nations Environment Programme - UNEP), basada en los principios esenciales de relevancia, exhaustividad y respuesta.

La Dirección de Responsabilidad Empresarial continuó con esta actividad por medio de la selección y contratación de una firma consultora responsable del diseño e implementación del modelo de diagnóstico que definirá los modos de interacción y las herramientas necesarias a desarrollar en EPM para desplegar las relaciones con los grupos de interés, de acuerdo con los lineamientos estratégicos y bajo el entendido de ganar-ganar.

Durante el año 2009, se lograron los siguientes avances:

### Resultados de la etapa 1:

- Identificación de grupos de interés, subgrupos y temas claves.
- Propuesta de objetivos de relaciones en términos de responsabilidad y sostenibilidad, validados por el Comité Institucional.
- Ampliación del alcance para todos los subgrupos de interés de EPM -estaban considerados en el primer ciclo sólo aquellos asociados con temas críticos.

### Avances de la etapa 2:

- Identificación de voceros de empleados y clientes.
- Indagación externa con empleados y clientes de Medellín y el Valle de Aburrá.

## 2.3 Gestión integral de riesgos

Las empresas son entes que interactúan con su entorno y los diferentes factores que allí confluyen. El entorno financiero, la política y la competencia, entre otros, constituyen elementos que representan riesgos para la compañía en mayor o menor grado. Los estándares internacionales plantean la necesidad de contar con planes de tratamiento de riesgos, que faciliten su identificación, impacto y la forma de anularlos o mitigarlos.

### 2.3.1 Mapa de riesgos de los procesos

La Dirección Gestión Humana y Organizacional de EPM ha emprendido un proceso que implica la elaboración de los mapas de riesgo de cada uno de los 120 procesos de la empresa, incluyendo la identificación de riesgos, los controles existentes, el análisis del riesgo con control, la evaluación del riesgo, el tratamiento de riesgos y la validación respectiva por el responsable del proceso.

Durante el año 2009, se definió el mapa de riesgos de 79 procesos, (66%), y de éstos 46 (58%) fueron validados por los responsables de los

procesos. La Política para la Gestión Integral del Riesgo, como parte de la Política del Sistema Integrado de Gestión, se validó en el Comité institucional y solo resta su presentación ante la Junta Directiva para su aprobación.

### 2.3.2 Mapa de riesgos de la empresa

La Dirección de Planeación Institucional, con el apoyo de la Dirección de Servicios Institucionales y una firma de seguros vinculada a EPM, aplicó la metodología “risk focus” para la construcción de un mapa de riesgos, la cual desarrolló las siguientes actividades:

- Realización de talleres con el Comité Institucional y conocedores de diferentes procesos de la empresa.
- Diseño de un mapa con ciento seis (106) riesgos, de los cuales se escogieron veinticinco (25) riesgos considerados como extremos y con controles débiles.

- Realización de varios talleres con los líderes y concedores de procesos, en los que se identificaron en promedio catorce (14) controles actuales aplicados a cada uno de éstos.

La revisión y verificación de la gestión de estos riesgos está siendo realizada desde el trabajo de

aplicación en los procesos de la Guía Metodológica para la Gestión de Riesgos, permitiendo evaluar la eficacia de cada uno de los controles existentes. En el primer trimestre de 2010 esto permitirá la formulación de un plan de mejoramiento a partir de los hallazgos realizados.

## 2.4 Plan de divulgación para los grupos de interés

EPM es una entidad que tradicionalmente se ha caracterizado por la transparencia en la apertura de su información y por una cultura de rendición de cuentas ante sus grupos de interés. Bajo estos preceptos, se desarrollaron actividades orientadas a establecer los canales de información más efectivos para los diferentes grupos de interés relacionados con EPM. Estas actividades fueron:

**2.4.1** Se realizó un análisis para determinar cuáles son los principales destinatarios de la información relacionada con Gobierno Corporativo en EPM, identificándose los siguientes:

comunidad de Medellín, Concejo Municipal, Personerías, Municipio de Medellín e inversionistas.

**2.4.2** Publicación a los ciudadanos del informe anual de resultados de EPM.

**2.4.3** Presentación trimestral de Estados Financieros consolidados del Grupo EPM. En la dirección [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co), en la ruta “inversionistas/ información financiera/ Estados financieros”, se publicaron oportunamente los Estados Financieros trimestrales de EPM matriz y consolidados como Grupo, como parte de los compromisos adquiridos con los inversionistas nacionales y extranjeros.

**2.4.4** Campaña de divulgación a la comunidad sobre el Convenio Marco de Gobernabilidad. Teniendo en cuenta que se estudiará la posibilidad de hacer modificaciones al Convenio, en el sentido de incluir indicadores para monitorear su cumplimiento, se tomó la decisión de no divulgarlo masivamente. Esta labor de divulgación se haría después de realizar las modificaciones y la primera evaluación al cumplimiento.



Evento Inversionistas 2009.

## 2.5 Estructuración del proyecto para la adopción de las Normas Internacionales de Información Financiera - NIIF y la adopción de aquellas que estén alineadas con la norma local

El ambiente internacional de negocios exige a las empresas adaptarse a unas normas internacionales de contabilidad e información financiera comunes; consecuentemente, el Congreso de Colombia expidió en julio de 2009 la Ley 1314, “por la que se regulan los principios y normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de información aceptados en Colombia”, de modo que las empresas deben llevar su información financiera según “estándares internacionales de aceptación mundial, con las mejores prácticas y con la rápida evolución de los negocios”.

Como requisitos para incursionar en emisiones de bonos en mercados internacionales y por compromisos adquiridos en el Plan de Gobierno Corporativo 2009, EPM se anticipó a la expedición de estas normas, trabajando en la reexpresión y preparación de los Estados Financieros 2008 comparativos con 2007 bajo NIIF y estructurando un plan de trabajo para adoptar estas normas, y elaborar los Estados Financieros en cada una de las empresas del Grupo EPM bajo parámetros NIIF.

Este proyecto, que se espera concluir en 2013, comenzó en mayo de 2009 con la designación de una líder del proyecto; posteriormente se conformó un equipo de trabajo de 31 funcionarios de diferentes áreas con dedicación exclusiva a esta tarea.

Adicionalmente se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- Realización de 2 diplomados en NIIF con la Universidad EAFIT, para un grupo de 53 funcionarios de diversas áreas de EPM, con una intensidad de 132 horas.
- Ejecución de diversos talleres para el análisis de impactos donde se involucraron 90 funcionarios y actividades de contextualización en EPM y filiales, en juntas directivas y públicos de interés.
- Divulgación interna del Proyecto NIIF Grupo EPM.

## 2.6 Modelo de Trabajo en EPM y sus filiales

Por el crecimiento de EPM y su proceso de consolidación como Grupo Empresarial, ha sido necesario realizar ajustes en su Modelo de Gobernabilidad, así como llevar a cabo una “gestión de filiales, que asegure el desarrollo armónico y organizado de las operaciones dentro del Grupo EPM.

La Dirección de Gestión Humana y Organizacional desarrolló, con el apoyo de una firma consultora, la definición de un modelo de trabajo para el Grupo EPM que incluye:

- Definición y formulación del Modelo de Trabajo para el Grupo EPM y para UNE: Constituido a su vez por un Modelo de Operaciones y un Modelo de Gobernabilidad con alcance a las filiales de Energía y Aguas. Esta fase fue ejecu-

tada en su totalidad para EPM durante el primer semestre del año, quedando pendiente la validación y aprobación de esta etapa en UNE.

- Divulgación del Modelo de Trabajo en EPM y sus empresas filiales de Energía y Aguas. Esta fase fue ejecutada en el segundo semestre del año.
- Definición del Mapa de ruta para poner en operación el Modelo de Trabajo en el Grupo EPM con filiales de Energía y Aguas. Este proceso se encuentra en ejecución, y una vez definido el Mapa se procederá con la implantación del Modelo en el Grupo EPM, buscando de esta forma una operación eficiente y una toma de decisiones coordinada entre las empresas del Grupo.

## 2.7 Campaña de asimilación sobre Gobierno Corporativo para todos los niveles de la organización

El Gobierno Corporativo ha pasado de ser algo simplemente conveniente o aconsejable, para convertirse en un tema crítico para la sostenibilidad y competitividad del Grupo EPM. En este contexto, se hace indispensable que los funcionarios, directivos y miembros de la Junta Directiva del Grupo amplíen sus conocimientos en conceptos y prácticas de Gobierno Corporativo.

Con este objetivo se estructuró una campaña a distintos niveles de la organización, que incluyó las siguientes actividades:

**Capacitación en Gobierno Corporativo** a miembros de la Junta Directiva, algunos funcionarios y directivos del Nivel I y II de EPM y gerentes de filiales. Este proceso, que se esperaba ejecutar en el año 2009, sufrió un retraso en la selección de la firma siguiendo los parámetros del Banco Interamericano de Desarrollo - BID, según las condiciones del préstamo para el proyecto hidroeléctrico Porce III.

Este proceso concluyó en diciembre de 2009 y una firma de consultoría internacional desarrollará la capacitación desde el mes de abril de 2010.

**Evento de Gobierno Corporativo** con la presencia de expositores de Brasil, Colombia, España y Estados Unidos, el 19 de junio de 2009 se realizó exitosamente la Primera Conferencia Latinoamericana “Gobierno Corporativo en Empresas de Servicios Públicos”. El evento contó con más de trescientos (300) asistentes y los temas tratados fueron: el impacto del Gobierno Corporativo en la calificación de riesgo, el Gobierno Corporativo en empresas públicas y experiencias en Gobierno Corporativo de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá y en la brasilera Sabesp - Compañía de Saneamiento Básico del Estado de São Paulo.

**Comunicación informativa para todos los funcionarios de EPM** durante el segundo semestre del año se estructuró una estrategia de difusión pensando en aprovechar las herramientas de comunicación internas de la organización, con el fin de informar a los funcionarios sobre las prácticas de Gobierno Corporativo ejecutadas por EPM; se avanzó en el diseño de una presentación general para los funcionarios de la empresa y se creó la sección “Gobierno Corporativo” dentro del sitio web interno de la Dirección de Responsabilidad Empresarial.



Evento Gobierno Corporativo 2009.

## 2.8 Junta Directiva

A solicitud de los miembros de la Junta Directiva, la Secretaría General y la Dirección de Gestión Humana y Organizacional de EPM gestionaron la participación de miembros de la Junta en los siguientes eventos:

- “Seminario Internacional Juntas Directivas: conformación, operación, procesos de concertación y aportes a la internacionalización de la empresa”, realizado en la Universidad EAFIT el 17 de junio de 2009.
- “Taller Juntas Directivas”: organizado por la Bolsa de Valores de Colombia, en Bogotá, septiembre 10 de 2009.

Con el fin de ofrecer asesoría a la Junta Directiva en temas como el análisis y validación de proyectos de inversión, buscando el mecanismo de contratación más expedito para los asesores que se requieran, se proyectó suscribir contratos marco con una o varias firmas de abogados, dependiendo de los temas a analizar; para este efecto, las firmas Palacio Lleras, Prieto & Carrizosa, Contexto Legal y Francisco Reyes Villamizar, fueron contactadas por EPM, quedando pendiente concertar la modalidad de trabajo a implementar, previo visto bueno de los miembros de la Junta.

## 2.9 Revisión del Convenio Marco de Gobernabilidad

El Convenio Marco de Relaciones es un acuerdo de voluntades suscrito entre EPM y su dueño, el Municipio de Medellín, que busca armonizar los intereses del Municipio como propietario, con el imperativo de crecimiento y sostenibilidad de EPM. El Convenio incluye los principios que regulan la relación entre las partes, así como los compromisos adquiridos por quienes lo suscriben.

Después de realizar múltiples análisis al Convenio, como compromiso para el año 2010 se pro-

puso promover su divulgación ante la ciudadanía de Medellín y estudiar la posibilidad de impulsar el ejercicio de un control social mediante la evaluación de su cumplimiento por parte de un ente ajeno al Municipio y a EPM. Los resultados de esta evaluación serían igualmente divulgados, pues el objetivo propuesto es que la ciudadanía de Medellín conozca y se apropie del Convenio.

## 2.10 Evaluación de la auditoría externa 2009 y realización del proceso de contratación para 2010

El Código de Gobierno Corporativo establece que EPM debe contar permanentemente con un auditor externo contratado de conformidad con las normas establecidas en la entidad, y siguiendo criterios de selección fijados por el Comité de Auditoría.

Durante el primer trimestre del año 2009 se realizó la contratación para 2009 del auditor externo MGI Páez Asociados (prórroga del contrato 2008). El proceso de evaluación de los servicios

de la firma, realizado por las áreas de EPM y de las filiales involucradas con el trabajo de MGI Páez Asociados, determinó que hasta diciembre de 2009 la firma auditora realizó su trabajo de acuerdo con los términos de la contratación. Vale la pena aclarar que la vigencia de este contrato es hasta el primer trimestre de 2010.

Para la entrada de EPM al mercado internacional de capitales, la firma PriceWaterhouseCoopers emitió en julio de 2009 la Carta de Conformi-

dad, (“Comfort Letter”), en la cual manifiestan que auditaron la información financiera consolidada de EPM y sus filiales, al 31 de diciembre de 2007 y 2008, de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados para las compañías de servicios públicos colombianas, expedidos por la Contaduría General de la Nación; adicionalmente, manifiestan haber revisado los Estados Financieros Consolidados interinos y no auditados, correspondientes a EPM y a sus filiales por los tres primeros meses del año, terminados el 31 de marzo de 2009.

### Otras actividades desarrolladas

El entorno de una organización y sus prácticas de Gobierno Corporativo no son estáticas y evolucionan constantemente. En el desarrollo de estas prácticas otras importantes actividades relacionadas con Gobierno Corporativo fueron ejecutadas en EPM, las cuales se relacionan a continuación:



## 2.11 Plan de Gobierno Corporativo en el Grupo EPM 2010-2015

Con el objetivo de desarrollar las mejores prácticas de Gobierno Corporativo en EPM como grupo empresarial y definir un plan de trabajo integral durante el período 2010-2015, a finales de 2009 se inició el proceso de selección de una

firma consultora para ejecutar esta actividad, que contribuirá a consolidar un modelo eficiente de Gobierno Corporativo para el Grupo. En 2010 se llevará a cabo la contratación y ejecución de la consultoría.

## 2.12 Comité de Gobierno Corporativo

Teniendo en cuenta la importancia del tema de Gobierno Corporativo y con el propósito de implementar sus mejores prácticas en el Grupo EPM, mediante el Decreto 1729 de septiembre 2009, expedido por la Gerencia General de EPM, se creó el Comité de Gobierno Corporativo integrado por representantes de las Direcciones de Control Interno, Responsabilidad Empresarial, Finanzas Institucionales, Gestión Humana y Organizacional, Secretaría General, Planeación Institucional y las subdirecciones de Empresas Vinculadas de Aguas y Energía.

El objetivo principal del Comité es coordinar las acciones orientadas al fortalecimiento y desarrollo de prácticas de Gobierno Corporativo en el Grupo EPM. Desde su creación el Comité realizó tres (3) sesiones, en las cuales se analizó el resultado de la evaluación externa del Plan 2008, se realizó el seguimiento al Plan Anual 2009 y se definieron actividades para el Plan 2010, entre otras actividades.

## 2.13 Evaluación de cumplimiento al Plan de Gobierno Corporativo 2008

Como parte de los compromisos establecidos con el Banco Interamericano de Desarrollo - BID, en el contrato de Préstamo para el Proyecto Porce III está la realización de una evaluación anual al cumplimiento del Plan de Gobierno Corporativo, por parte de una firma externa.

Es así como una firma especializada realizó un análisis integral de Gobierno Corporativo y una revisión de las actividades del Plan 2008, generando varias recomendaciones que han sido y serán tenidas en cuenta por la organización para mejorar y fortalecer su Gobierno Corporativo.

El resultado de la evaluación de las actividades del Plan 2008 alcanzó un porcentaje de cumplimiento del 77,77 %. Este resultado se debe a que no se realizó la capacitación en Gobierno Corporativo para Junta Directiva y los directivos de los niveles 1 y 2; además faltó fortalecer el proceso de auditoría interna bajo estándares internacionales y hacer más claridad en cuanto a la tarea de "Alineación del esquema de Gobierno Corporativo con la Fase III de Consolidación Empresarial".

## 2.14 Atención al inversionista

Como resultado de la emisión de bonos realizada por EPM en el mercado internacional, se establecieron compromisos con los inversionistas que depositaron su confianza en la empresa. Con el fin de cumplir estos compromisos, EPM designó a un profesional a cargo de la Dirección Finanzas Institucionales, con dedicación exclusiva a la atención de inversionistas nacionales y extranjeros.



### 3. Calificadoras de riesgo



En septiembre de 2009 la sociedad calificadora de valores “Fitch Ratings”, incrementó a grado de inversión: “BBB-” con perspectiva estable, la calificación otorgada a la deuda corporativa y a la emisión internacional por US\$500 millones, colocada en el mercado público de valores internacional el 22 de julio. Entre sus argumentos para sustentar esta calificación se refirió al Gobierno Corporativo en EPM con los siguientes comentarios:

“La mejora en la calificación de riesgo se debe al incremento de la diversificación geográfica de la empresa, resultado de la adquisición de cuatro empresas de distribución durante los últimos

dos años. También tiene en cuenta el fuerte desempeño de la compañía, y la continuidad de sus operaciones con intervención limitada del municipio, consecuencia de una política de gobierno corporativo implementada por la administración anterior de la empresa y mantenida por la administración actual.”

Durante el 2009 EPM recibió las siguientes calificaciones de riesgo:

Resumen de calificaciones de faltas recibidas por EPM		
Firma calificadora	Concepto	Calificación
Fitch Ratings de Colombia S.A.	Deuda corporativa	<b>AAA</b>
	Programa de emisión y colocación de bonos por \$1 billón	Triple A
Fitch Ratings	Deuda corporativa	<b>BBB-</b>
	Emisión Internacional por US\$500 millones	Con perspectiva estable
Moody's	Deuda corporativa	<b>Baa3</b>
	Emisión internacional por US\$500 millones	Con perspectiva estable

Las calificaciones "BBB-" y Baa3" son grado de inversión

## 4. Operaciones con afiliadas y vinculados económicos

### 4.1 Grupo Estratégico de Negocios Aguas

En el marco de los diferentes contratos de colaboración empresarial, en el año 2009 se firmaron diferentes actas de colaboración para la mejora de los procesos operativos y el apoyo en las empresas, mediante la transferencia del conocimiento y la experticia de EPM como casa matriz.



#### Gestión comercial

- EPM firmó el convenio para la prestación de la operación comercial de los servicios de acueducto y alcantarillado de Aguas de Urabá en el Municipio de Carepa y en los corregimientos El Reposo y Belén de Bajirá.
- Se estableció el convenio para la prestación del servicio de recaudo en las filiales Aguas de Urabá y Regional Occidente, el cual se realizará en las oficinas propias de EPM dispuestas para este fin por medio de entidades que tienen convenio con la empresa.
- Se acordó la realización de actividades de promoción y divulgación en el inicio de las operaciones comerciales en los municipios de Sopetrán, San Jerónimo, Olaya y el corregimiento Sucre, aprovechando la amplia experiencia de EPM.

#### Tecnología de información

Para la Regional Occidente y Aguas de Urabá se establecieron las condiciones mediante las cuales EPM prestará los servicios de soporte y administración de la infraestructura de tecnología de información.

#### Gestión operativa

- Se firmó el acta de ejecución que establece los compromisos entre EPM y Aguas de Urabá

para la transferencia del conocimiento obtenido por EPM en la realización del “Estudio de uso combinado de fuentes de agua superficial y subterránea para el suministro de agua potable para el municipio de Turbo - Antioquia”.

- EPM realizó el estudio geotécnico de los predios seleccionados para la construcción de dos (2) tanques de distribución de agua potable y sus estructuras de soporte en la Zona Norte y en la Zona Oriental del casco urbano del municipio de Quibdó, Chocó.
- Adquisición de un vehículo combinado de presión-succión para Aguas de Urabá, mediante contrato de mandato.

#### Gestión administrativa

- EPM se comprometió a implementar el sistema de gestión documental en Aguas Nacionales, bajo los criterios establecidos en la Ley 594 del 2000. En tal sentido, prestará los servicios documentales de recepción, distribución y despacho de correspondencia, la clasificación, ordenación lógica, almacenamiento, custodia y atención de consulta por diferentes medios.
- Con el fin de apoyar a su filial Aguas Nacionales en sus proyectos Planta Bello y Aguas del Atrato, EPM celebró los siguientes contratos de colaboración:

- Contrato para la Gerencia del proyecto Planta de tratamiento de aguas residuales de Bello y del Interceptor Norte de aguas residuales, más las obras complementarias.
- Contrato de Colaboración Empresarial No. CQ 033, que determina el marco dentro del cual

Aguas Nacionales EPM participará, según lo considere de su interés, de las ventajas propias del conocimiento y de la experiencia adquiridos por la empresa matriz. en la construcción de plantas de tratamiento de aguas residuales.

## 4.2 Grupo Estratégico de Negocios Energía

Las filiales del Grupo EPM dieron pasos importantes en la consolidación de sus modelos internos de Gobierno Corporativo. La Central Hidroeléctrica de Caldas - CHEC, la Empresa de Energía del Quindío - EDEQ, la Empresa Electricificadora de Santander - ESSA y Centrales Eléctricas de Norte de Santander -CENS, publicaron sus Códigos de Buen Gobierno. De igual manera, en todas las filiales fueron revisados los reglamentos de la Junta Directiva y se actualizaron los estatutos de contratación. Adicionalmente CHEC actualizó sus estatutos societarios y definió el código de auditor.

### Central Hidroeléctrica de Caldas -CHEC- S.A. E.S.P.

En 2009 se continuó con el desarrollo del Contrato de Colaboración Empresarial vigente desde el 2003, entre EPM y CHEC. Las principales actividades ejecutadas en el año son las siguientes:

- Implementación del aplicativo informático de simulación de tarifas SIMTAR, que apoya el proceso de negociación de energía en el mercado no regulado; y el dispositivo COMPRASE, que apoya las transacciones de energía en liquidación de conceptos asociados a la operación y en validación de la demanda del comercializador.
- Diagnóstico, reparación y mantenimiento de transformadores de distribución. En agosto de 2009 se prorrogó por un año el contrato para la prestación del servicio técnico de diagnóstico, reparación y mantenimiento de transformadores de distribución monofásicos y trifásicos, el cual se ejecuta desde el año 2007.

- Implementación del ERP One World: réplica de los procesos financieros, abastos y mantenimiento. Con este acuerdo se pretende velar porque la réplica de los procesos y módulos de JDE ONEWORLD 8.0 en la CHEC S.A. E.S.P. coincidan con los módulos implementados en EPM, además de hacer la transferencia de conocimiento necesaria para la exitosa implantación del ERP en CHEC S.A. E.S.P.

### Empresa de Energía del Quindío -EDEQ- S.A. E.S.P.

Las actividades desarrolladas en 2009 en el marco del Contrato de Colaboración Empresarial Integral se resumen a continuación:

- Transferencia de mejores prácticas del proceso comercial.



- Asesoría de EPM en automatización de subestaciones con tecnología importada de la SIEMENS.
- Licenciamiento, mantenimiento, soporte y evolución de los aplicativos SIMTAR y COM-PRASE, ya mencionados anteriormente.
- Pruebas fisicoquímicas y análisis de gases en el aceite dieléctrico de los transformadores.
- Implementación de la nueva versión del aplicativo Proceso Comercial SIRIUS LECTURA: Para el apoyo de la transferencia de las Mejores Prácticas del Proceso Comercial.

### Centrales Eléctricas del Norte de Santander -CENS- S.A. E.S.P.

Apoyados en el Contrato de Colaboración Empresarial integral:

- Asesoría en la declaración de impuestos del año fiscal 2008.
- Interventoría del contrato para la adecuación administrativa.

### Electrificadora del Santander S.A. E.S.P. -ESSA-

Apoyados en el Contrato de Colaboración Empresarial integral desde julio de 2009, se desarrollaron los siguientes programas:

- Asesoría en la declaración de impuestos del año fiscal 2008.
- Asesoría en la definición de los criterios de selección para el Centro de Control de la ESSA.
- Interventoría del contrato para la adecuación administrativa.

- Licenciamiento, mantenimiento, soporte y evolución del Paquete NEXO\_EPM. Software, usado para el manejo de la energía prepago en la entrega de clave de acceso del usuario.

### EPM Inversiones S.A.

Soportados en el Contrato de Colaboración Empresarial Integral de diciembre de 2003, se ha recibido por parte de EPM:

- Asesoría jurídica permanente para la adquisición de acciones de las diferentes empresas del grupo de energía en las que EPM Inversiones participa como socio.
- Asesoría Financiera para la consolidación de la información del Grupo Empresarial.

### Hidroeléctrica del Teribe S.A. -HET-

Soportados en el Acuerdo Marco para las operaciones con personas relacionadas entre Hidroecológica del Teribe S.A. y Consultores Asociados de Ingeniería S.A., Administradora Serviagro S.A., Macenergy (Cayman) Ltd., y Empresas Públicas de Medellín E.S.P., firmado por las partes en enero de 2004:

- Gestión contractual del camino de acceso a la casa de máquinas, proyecto Bonyic.
- Estructuración de la estrategia ambiental y social para el Proyecto Bonyic.
- Revisión de recomendaciones de adjudicación de contratos, interventoría y gestión de obra para el proyecto Bonyic.

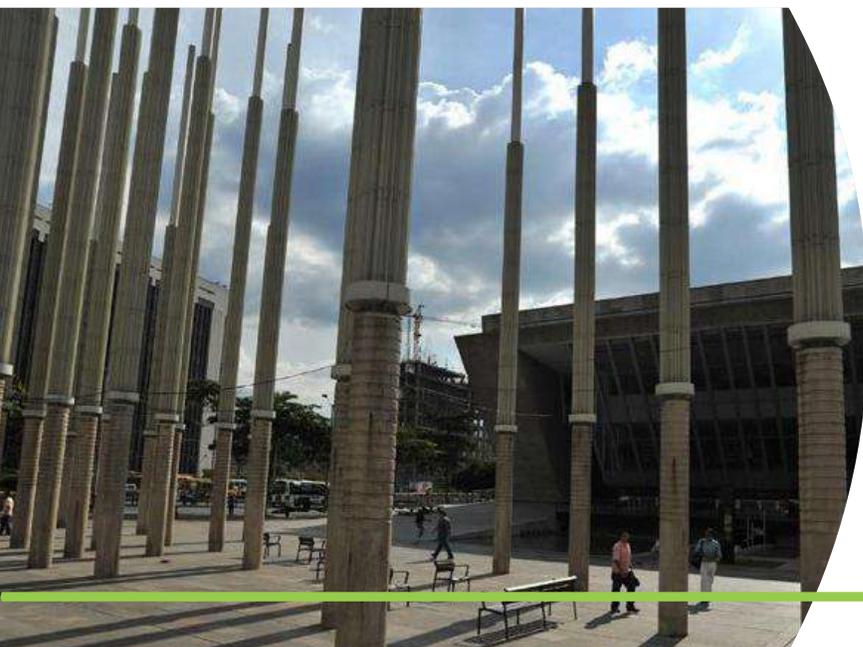
## 5. Plan de Gobierno Corporativo 2010

Con el objetivo de formular un Plan de Gobierno Corporativo acorde con la nueva realidad de la organización, y teniendo en consideración las observaciones formuladas por firmas auditoras externas y entidades como la Corporación Transparencia por Colombia, el Plan 2010 continúa con actividades provenientes del año anterior y a la vez introduce nuevos componentes.

La planeación de actividades con sus respectivos responsables, fechas e indicadores de seguimiento, la evaluación externa al Convenio Marco de Relaciones EPM - Municipio de Medellín, o el desarrollo de una gestión de ética, cultura y valores en EPM, hacen parte de este plan que busca, en alineación con los fundamentos internacionales de Gobierno Corporativo, consolidar el modelo de gobernanza, contribuyendo con la sostenibilidad de la empresa.

El Plan contempla la ejecución de las siguientes actividades:

1. Plan de Gobierno Corporativo en el Grupo EPM 2010 - 2015
2. Comité de Auditoría en las filiales
3. Evaluación externa al cumplimiento del Convenio Marco de Relaciones
4. Gestión de ética, cultura y valores en EPM
5. Proyecto para la adopción de las NIIF
6. Modelo de diagnóstico y práctica de relaciones con grupos de interés.
7. Modelo de Trabajo Grupo EPM
8. Capacitación en Gobierno Corporativo para funcionarios de EPM
9. Auditoría bajo estándares internacionales
10. Gestión integral de riesgos.



Plaza de Cisneros, Medellín.

## Gestión de contenidos

Subdirección Desarrollo Sostenible

Subdirección Medio Ambiente

Subdirección Relaciones Institucionales

Con el apoyo de la Dirección de Responsabilidad Empresarial, las unidades de gestión integral y talento humano de las direcciones de Aguas y Energía y sus equivalentes en Control Interno, Servicios Institucionales, Gestión Humana, Finanzas, Secretaría General, Crecimiento Internacional y Planeación.

## Coordinación general

Subdirección de Identidad Empresarial

## Revisión de textos

Unidad de Comunicaciones



Informe impreso en papel reciclado

Abril de 2010

*estamos ahí*, comprometidos con el cuidado del medio ambiente.