

The background of the page is a vibrant green color, decorated with various silhouettes of leaves and butterflies scattered across the surface. The text is centered in the upper half of the page.

**Informe de
Sostenibilidad
2010**

epm[®]

estamos ahí.

Presentación

Cada año, cuando publicamos el informe que reúne los principales resultados de la gestión financiera y de responsabilidad social de EPM, encontramos que este espacio va más allá de una relación de hechos y de cifras empresariales, para consolidarse como una oportunidad de acercamiento con las personas e instituciones que quieren conocer qué es esta empresa, cómo ha evolucionado y cómo es que actúa con sus grupos de interés.

Concebimos así este informe porque para EPM es vital ese contacto con la gente, para compartirle con la mayor claridad la información de sus proyectos y ejecutorias. Esto es clave para una empresa que apunta sus esfuerzos a lograr la Sostenibilidad, entendida como la estrategia de crecer propiciando también el desarrollo de los grupos sociales con los cuales se relaciona en sus procesos.

Tenemos la convicción de que los logros empresariales deben contribuir en igual medida a los logros de la sociedad; que si emprendemos una tarea específica, en cualquiera de los campos que son de nuestra competencia en materia de servicios públicos, su realización sólo cobra sentido en términos de la Sostenibilidad. Esa es la gran búsqueda de EPM.

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es el vehículo que nos conduce hacia esa meta y se materializa en los programas y actividades que adelantamos a lo largo del año como parte de la estrategia de EPM, inseparable de la dinámica de sus negocios y parte fundamental del lenguaje, de la cultura, del modo de ser de esta organización.

La comunidad y el medio ambiente, los proveedores, los servidores, el dueño, los clientes y todos nuestros grupos de interés se dan cita en estas páginas y es junto a ellos que presentamos esta suma de realizaciones del año 2010, producto del esfuerzo de todo un equipo humano que asume su trabajo con responsabilidad social y ambiental.



Esperamos que cada persona que se aproxime al informe encuentre aquí, más allá de las cifras, la huella de las personas que lo han hecho posible, es decir, quienes forman parte del mundo EPM en calidad de usuarios, de interlocutores o de coequiperos que entienden los alcances de la estrategia y se suman a las distintas iniciativas que ha originado.

En esa misma línea de trabajo, y después de haber cumplido un ciclo importante en la ciudad que le dio origen, Medellín, EPM emprende hoy un camino en el plano nacional e internacional que la ha llevado a fortalecerse como Grupo que hace presencia en otras regiones del país y se consolida en el mercado de energía en Centroamérica.

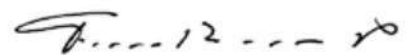
Esto ha sucedido porque es natural para una empresa con la experiencia, el conocimiento y las capacidades necesarias para ir más allá de sus fronteras locales y seguir creciendo con la gente. Y, desde luego, tiene lugar al mismo tiempo que se mantiene el fuerte compromiso con Medellín y se amplía cada vez más el cubrimiento de los programas de la empresa en Antioquia, participando activamente en su desarrollo.

La comunidad misma nos ha dado el pasaporte para cumplir con éxito este nuevo desafío. Lo ha expresado con su apoyo y su respeto por la naturaleza pública de EPM, con la certeza de que gracias a todos ya está lista para renovar su éxito local en la travesía que ya registra hechos notables en otras latitudes.

Llegar a otras regiones de Colombia y a otros países significa para EPM demostrar su carácter de empresa abierta, capaz de relacionarse y de crear nuevos espacios. Llegamos con un profundo respeto por la cultura local, por los valores y por el conocimiento acumulado en esas empresas, muchas de ellas con una amplia trayectoria en servicios públicos.

Este informe, construido con afán de transparencia y un profundo sentido de lo público apalancado en unas relaciones claras con su dueño, el Municipio de Medellín, responde a ese mismo enfoque de apertura y de acercamiento que guía nuestros pasos en el camino de la responsabilidad social.

Seguiremos en esa misma dirección, porque sabemos que la sostenibilidad se construye en cada uno de los momentos que aquí compartimos, como un reconocimiento a quienes están detrás de las cifras y se identifican con la transparencia, la reputación, las metas y los valores de esta empresa que es clave para el presente y el futuro de los servicios públicos en Colombia y en América Latina.



Federico Restrepo Posada

Gerente General

Junta Directiva

Alonso Salazar Jaramillo

Carlos Guillermo Álvarez Higueta

Alberto Arroyave Lema

Claudia Jiménez Jaramillo

Tatyana Aristizábal Londoño

Francisco Correa Molina

Rubén Hernando Fernández Andrade

Gabriel Ricardo Maya Maya

Luis Fernando Arbeláez Sierra

Invitados permanentes

Mauricio Valencia Correa

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

Juan David Valderrama López
Asesor Proyectos Especiales

Ana Cristina Navarro Posada
Jefe Unidad de Comunicaciones





Perfil

Estrategia y análisis

Carta del Gerente General: Un año de gran crecimiento consolidando sostenibilidad	14
Impactos, riesgos y oportunidades: El rol de EPM con foco en Desarrollo Humano	25

Perfil de la organización

Un grupo empresarial con alcance internacional	29
Mapa del Grupo EPM	30

Parámetros del informe

Perfil de la memoria	42
Alcance y cobertura	42
Gestión de los datos	43
Verificación	44



7



Gobierno, compromisos y participación

Gobierno: Una Junta Directiva independiente y profesional	47
Compromiso con iniciativas externas: Acción conjunta en RSE como política de la empresa	52
Participación de los Grupos de Interés: Modelo de Relacionamiento como guía gestión	54

Gestión por Grupos de Interés

Dueño y conexos

Gobernabilidad y riesgo político: Transparencia, principio de la gestión	60
• Transferencias	62
• Gestión ética, cultura y valores	64
• Gobierno Corporativo	64



Socios e inversionistas

Mapa de ruta: La vía para operar el Modelo de Trabajo con filiales	68
Relación con inversionistas: Transparencia y cercanía como claves rectoras de la relación	69

Servidores y conexas

Empleo y equidad: 100% de los servidores con evaluación de desempeño y retos en la relación con pensionados	72
Entorno de trabajo: Creció el aprovechamiento de beneficios	77
Formación y desarrollo: Experticia a través de la Universidad Grupo Empresarial	83



Proveedores y contratistas

Gestión de contratación: Dos billones de pesos circulando en la economía local y nacional	88
Contratación social: Año de mantenimiento y preparación para 2011	91
Administración y relaciones con proveedores y contratistas	93

Clientes y usuarios

Universalización del servicio: Consolidando coberturas y expansión	98
• Expansión	100
Comprabilidad: Todos conectados, conectando a todos	103
• Tarifas	105
• Financiación de cuentas	108
• Morosidad	108
• Financiación social	110





- Beneficios transferibles a clientes 111
- Responsabilidad por el producto:
En los toques de calidad y satisfacción 112
- Calidad 114
- Canales de atención y pago 114
- Comunicación educativa y de marketing 116
- Incidentes por prestación del servicio 117
- Análisis de ciclo de vida de productos 118

Comunidad y medio ambiente

- Relación con municipios y beneficios: Impulso al desarrollo local y regional 122
- Espacios abiertos para la comunidad 122
- Fundación EPM 123
- Acceso a la educación y el conocimiento 124
- Apoyo y promoción de iniciativas para el desarrollo 128
- Vinculación a proyectos de desarrollo 128



- Impacto social en proyectos: Se concertó con las comunidades de Porce III 131
- Compromiso con DDHH 132
- Puro Campo 133
- Medidas de contingencia en presas 133
- Comunicación en doble vía 134
- Impacto ambiental en la operación: Principales aspectos e impactos ambientales de la gestión 135
- Acciones para el mejoramiento del desempeño 136

- Uso de los recursos naturales: Compromiso con la sostenibilidad ambiental 137
- Consumo de materiales e insumos 137
- Consumo de energía y transporte 139
- Consumo de agua 144
- Áreas biodiversas protegidas 148
- Potencial afectación a la biodiversidad y los hábitat 150
- Estrategias y acciones para proteger la biodiversidad 151
- Especies en peligro de extinción 153



- Aguas residuales en EPM _____ 154
- Generación y gestión integral de residuos _____ 155
- Cumplimiento normativo ambiental _____ 159
- Gastos e inversiones ambientales _____ 159

Gases efecto invernadero y otras emisiones:
Cambio climático, factor primordial en la
estrategia empresarial _____ 160

- Riesgos y oportunidades para EPM por el
cambio climático _____ 161
- Determinación de GEI _____ 162
- EPM pionero en el país con proyectos MDL _____ 164



- Emisiones de GEI compensadas por eventos
carbono neutro, alumbrado navideño _____ 165
- Emisiones significativas de NOx y SOx _____ 166
- Gestión de emisiones con énfasis en GEI _____ 167

Acciones ambientales conjuntas con otras
entidades. Sinergias para el logro de objetivos
comunes _____ 168

- Sensibilización ambiental y capacitación
a grupos de interés _____ 169

Competidores y colegas

Política de crecimiento y su despliegue:
Actuaciones de colaboración y respeto _____ 174

- Cooperación interempresarial _____ 175
- Participación en la guía ISO 26000 _____ 177
- Cooperación Sur Sur _____ 177



Estado

Gestión Interinstitucional: Trabajo articulado
para la región _____ 180

- Relación con administraciones municipales _____ 180
- Intercambio con otros gobiernos _____ 181
- Comisiones accidentales _____ 181

Gestión Normativa: En la búsqueda de beneficios
globales _____ 182

- Ley de Páramos y subsidios en servicios _____ 182
- Sanciones por incumplimientos _____ 183
- Relación con entes de control _____ 183



Articulación con el Estado y alianzas: Sinergias para el desarrollo _____ 184

- Pendiente decisión sobre aportes para Bello _____ 184
- Pagos legales _____ 185

Alineación con indicadores GRI, PG y ODM

Contribución a los Objetivos de Desarrollo del Milenio _____ 190

EPM y los ODM _____ 191

Alineación con los Principios del Pacto Global _____ 193

Alineación Indicadores GRI _____ 196



Gobierno corporativo

Presentación _____ 224

Propiedad _____ 227

Dirección _____ 231

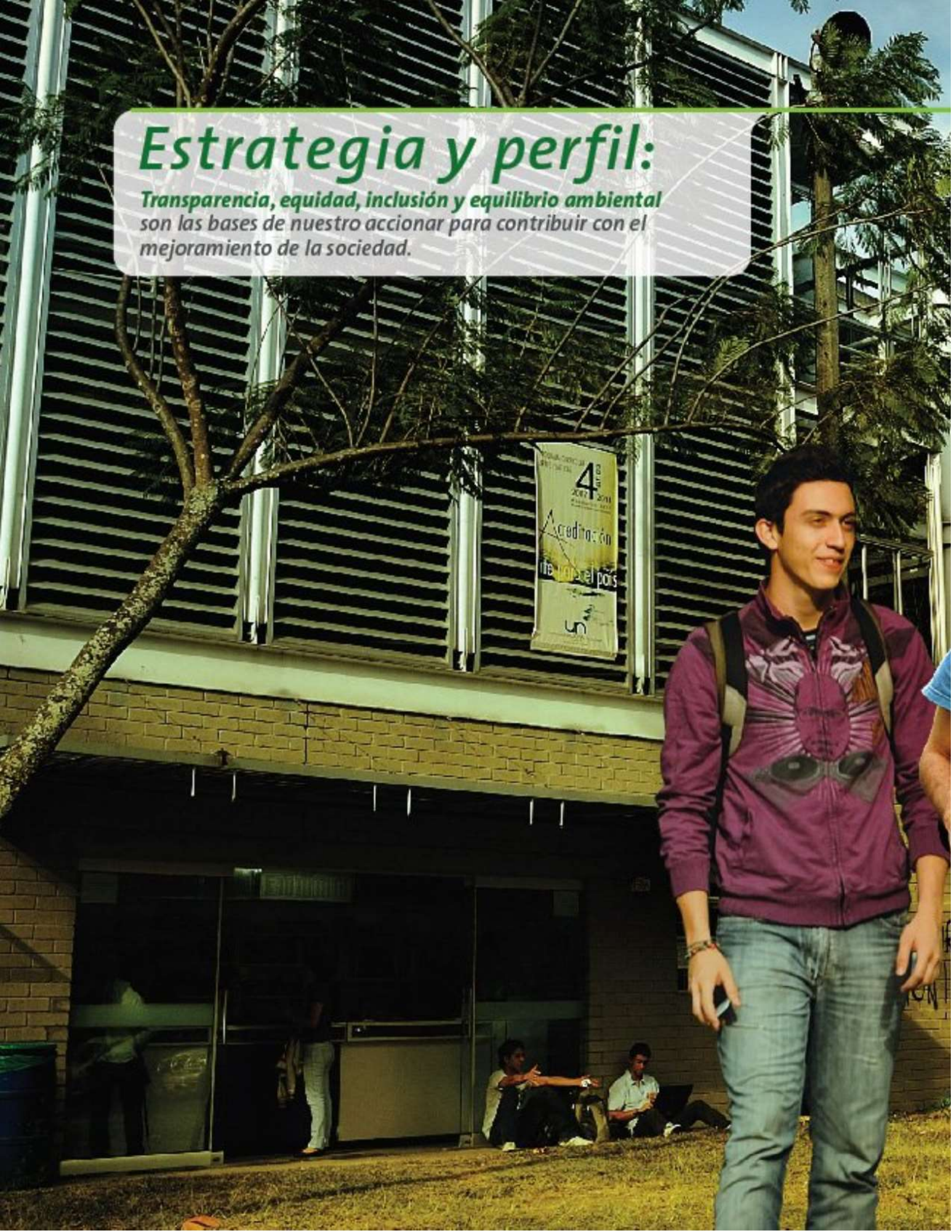
Mecanismos de control y revelación de la información _____ 238

Plan de actividades _____ 250



Estrategia y perfil:

Transparencia, equidad, inclusión y equilibrio ambiental son las bases de nuestro accionar para contribuir con el mejoramiento de la sociedad.





Estrategia y análisis

Carta del Gerente General

Un año de gran crecimiento consolidando sostenibilidad

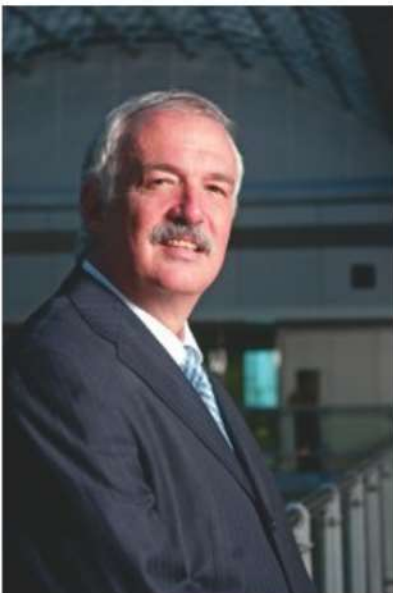
En EPM entendemos la sostenibilidad como el conjunto de condiciones económicas, sociales y ambientales que favorecen la permanencia y el desarrollo de la empresa en una relación de beneficio mutuo con la sociedad. Tres años después de la formulación de nuestra estrategia, basada en el crecimiento con el propósito de la sostenibilidad, 2010 representa un año de avances significativos en ambos sentidos.

En cuanto al crecimiento, tenemos una MEGA formulada en ingresos por ventas al año 2015, equivalentes a US\$ 5,000 millones, de los cuales el 60% se originará en Colombia y el 40% fuera del país.

En este sentido hemos dado saltos cruciales a partir de nuestro ingreso en el mercado centroamericano, que nos colocan, con cinco años de anticipación, muy cerca de su cumplimiento, razón por la cual emprenderemos en el año 2011 un proceso de revisión y ajuste en cuanto a retos, pero sin modificar nuestra convicción sobre la sostenibilidad como propósito empresarial.

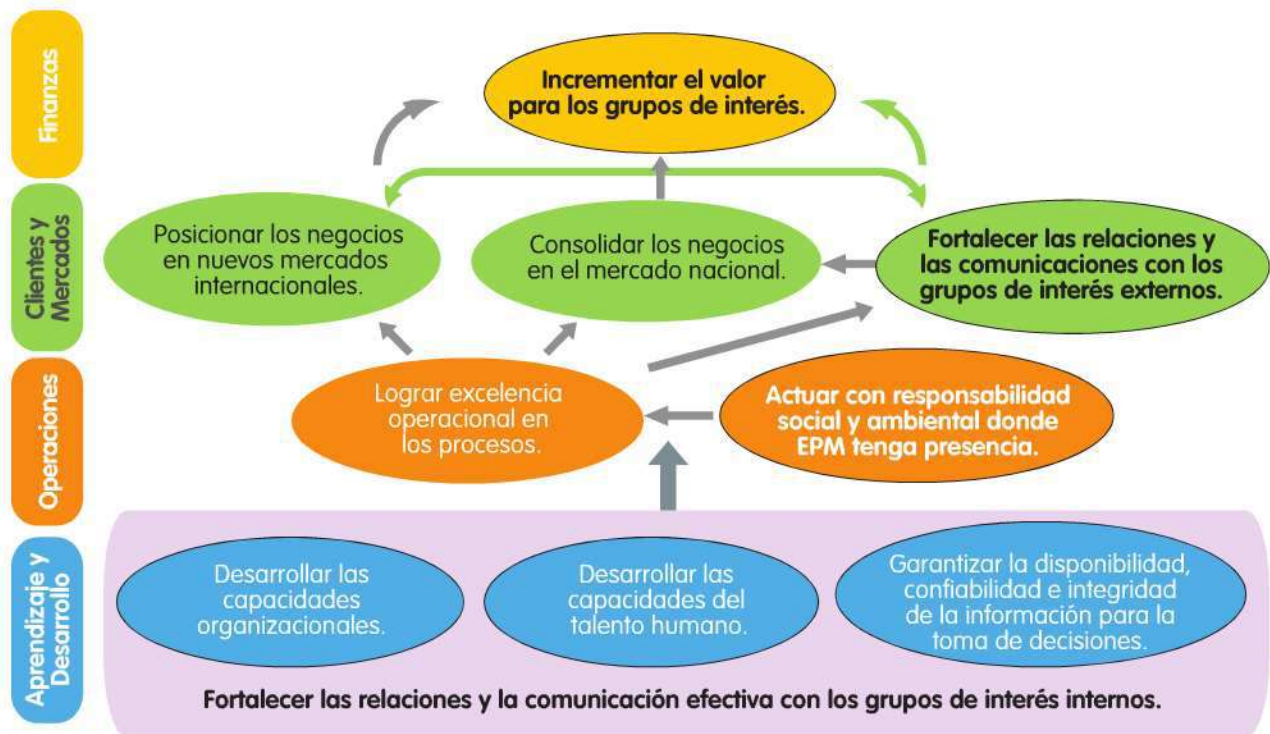
En cuanto a sostenibilidad, en cada una de nuestras dimensiones organizacionales tenemos un objetivo estratégico con foco directo en responsabilidad social y ambiental, que modula y le imprime carácter a los logros en crecimiento. En esta materia, 2010 registra avances en el empeño de fortalecer, para la industria de los servicios públicos y para nosotros, un modelo de actuación en el que la Responsabilidad Social Empresarial regule el uso de los recursos, la relación con los grupos de interés y la agregación de valor social.

Nuestras políticas Ambiental y de Responsabilidad Social Empresarial son el instrumento de gestión que para nosotros como casa matriz, y para las empresas de nuestro Grupo empresarial, garantiza que convicciones como la transparencia, la legalidad y la responsabilidad, estén presentes en todas las decisiones de crecimiento y de operación.



● *Federico Restrepo Posada,
Gerente General de EPM.*

Mapa de Objetivos Estratégicos para el Grupo-epm®



Logros 2010

Con el desempeño financiero del año y en especial con las adquisiciones materializadas a finales de 2010 y comienzos de 2011 en el mercado centroamericano, prevemos el alcance de la MEGA para antes de 2015, razón por la cual, como lo dijimos en párrafos anteriores, estamos preparando una revisión y formulación de nuestros objetivos estratégicos.

Los topes que establece la regulación colombiana nos impiden ya la expansión nacional en energía, tanto en generación como en distribución, razón por la cual nuestra alternativa es crecer hacia el exterior.

En ese sentido, a finales de año se adquirió el 100% de la sociedad guatemalteca Distribución Eléctrica Centroamericana II S.A. -DECA II-, que gestiona los negocios de distribución, transmisión y comercialización de energía eléctrica, y a su vez es el mayor accionista de la Empresa Eléctrica de Guatemala S.A. -EEGSA-, la distribuidora eléctrica más grande de Centroamérica con más de 930 mil clientes, y de COMEGSA, la principal comercializadora de energía de la región.

La transacción incluyó la compra del 100% de GESA, empresa de Iberdrola Energía S.A. dedicada a la exploración y desarrollo de nuevos negocios eléctricos. Y, adicionalmente, la adquisición del 51% de Genhidro y el 3.12% de Hidronorte. Genhidro es una sociedad holding que agrupa activos de generación, principalmente la hidroeléctrica Río Bobos de 10 megavatios (MW), y la participación en otro proyecto hidroeléctrico en desarrollo de 15 megavatios (MW) localizado en el río Salá. En enero de 2011 por su parte, se adquirieron el 51% de ENSA en Panamá y la mayoría accionaria de Del Sur en El Salvador, ambas empresas distribuidoras de energía.

De este modo, y de manera consecuente con nuestros imperativos estratégicos, hoy somos el principal grupo de energía en América Central, y continuamos con el propósito de consolidarnos con activos complementarios, sobre todo en generación de energía y particularmente en hidroeléctricas o energías renovables, en coherencia también con nuestra experticia y nuestro interés en sostenibilidad.

En aguas, nuestra estrategia de crecimiento incluye el territorio nacional, mediante la constitución de empresas regionales en las cuales somos socios mayoritarios. Y seguimos adelante en la exploración internacional para escalar nuestra experticia en la operación y gestión comercial de infraestructura del mundo del agua.

Logros enfocados en sostenibilidad

Consecuentes con nuestro propósito de sostenibilidad, registramos, junto con los avances en crecimiento, un muy buen desempeño en los indicadores que dan cuenta de nuestros objetivos estratégicos directamente relacionados con el impacto de nuestra gestión ambiental y socialmente responsable.

En la dimensión financiera presentamos un decrecimiento del 4% en el valor agregado y distribuido entre nuestros grupos de interés, de acuerdo con la metodología del Cuarto Estado Financiero que utilizamos para medirlo, al pasar de \$3,536,866 millones en 2009, a 3,362,827 millones en el ejercicio 2010.

Este decrecimiento se explica en la disminución de los recursos por concepto de utilidades provenientes de las filiales y asociadas, sobre todo en EPM Inversiones; situación por lo demás transitoria y prevista por las nuevas adquisiciones. Sin embargo, esta disminución sólo se vio reflejada para el grupo de interés Estado y en

los recursos destinados para reinversión en la empresa, y no sustancialmente para otros.

Los porcentajes de distribución de valor agregado entre los grupos de interés registran novedades muy interesantes respecto del año anterior. El Dueño subió de 17 a 25%, lo cual representa un impacto social clave, pues todo ese valor va a gasto e inversión social para Medellín. De hecho, las transferencias de excedentes financieros al Municipio crecieron 44% en relación con el año anterior, producto de un aporte especial de \$150,000 millones para el Proyecto Urbano Integral del Municipio de Medellín.

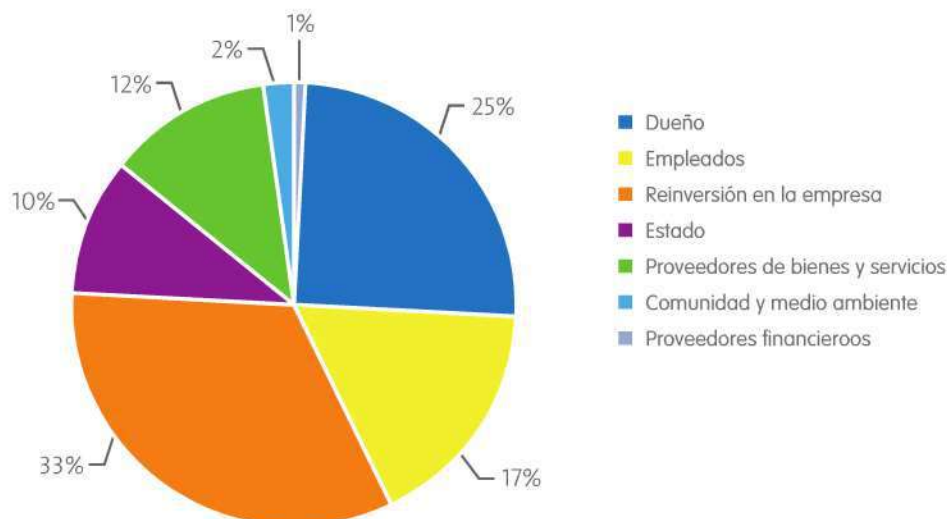
Con Servidores y conexos pasamos de 14 a 17% de valor distribuido; mientras que los porcentajes con Comunidad se mantienen en 2% de manera directa y crecen a 38% de manera indirecta, pues este grupo de interés se impacta en positivo por un crecimiento en el monto de la contratación local y regional y por

el incremento de las transferencias extraordinarias al Dueño.

En cuanto a los logros, en la dimensión de clientes y mercados se destaca el desempeño frente a los grupos de interés externos. En el Índice de Transparencia para Empresas de Servicios Públicos seguimos estando en el top de las mejores y registramos avances en el componente de reglas claras, que el reporte explica básicamente por el progreso del proyecto "Cultura, Ética y Valores", y por el cumplimiento de estándares internacionales en Gobierno Corporativo.

El indicador de satisfacción con Clientes marcó 84.30. Este es el nivel que la empresa considera óptimo y en el cual nos desempeñamos históricamente. Este año ese promedio se obtiene por incrementos en el desempeño de los GEN de Aguas y Energía, y por una ligera baja en Servicios Institucionales, que abordaremos para 2011.

Distribución de valor agregado EPM 2010





● Programa Antioquia Iluminada.

Asimismo la medición de reputación nos indica un ascenso significativo en el ranking de las 17 empresas más importantes del país con quienes nos comparamos. Somos cuartos en hogares, terceros entre empresas, cuartos entre proveedores y líderes de opinión, quintos entre inversionistas y primeros entre empleados. El reto en este indicador está en el segmento hogares, donde bajamos un puesto este año y tenemos como meta el lugar número 1. Ahí centraremos nuestra gestión con clientes en 2011.

En la dimensión operaciones, el Índice de Gestión Ambiental Empresarial -IGAE- mostró mejoras frente a la línea base trazada en 2009,

cuando se realizó la primera medición y se obtuvo un resultado global de 62%. Este año la calificación subió a 81%, producto de mejoras sustanciales en el manejo de residuos en las instalaciones de la organización, incluida la gestión para la identificación de los equipos contaminados con PCB y su manejo adecuado.

Hay que añadir que se formuló un plan de tratamiento para el riesgo asociado al manejo de sustancias químicas y residuos peligrosos, como también que se estructuró la estrategia de cambio climático a implementar en próximas vigencias y se adelantó la modernización y actualización de los sistemas tecnológicos en el Edificio EPM,

sede que concentra la mayoría de los empleados, lo cual implicará la disminución en los consumos de energía y agua.

En esta misma dimensión, los recursos financieros destinados a iniciativas voluntarias en RSE registraron crecimiento de 4% al pasar de \$391,528 millones en 2009, a \$407,131 millones en 2010, en programas que apuntan a la universalización del servicio, a incrementar la capacidad de compra y al desarrollo en general, incluidos beneficios para empleados. En este indicador, el crecimiento fundamental estuvo en clientes, sobre todo por el desempeño de Antioquia Iluminada y Energía Prepago, y otros programas de aguas que en años anteriores no se registraban.

Entre los logros más importantes en los temas claves con clientes, comunidad y proveedores que respaldan este indicador, destacamos:

En universalización del servicio: Antioquia Iluminada electrificó 17,692 viviendas sobre una meta para el año de 17,000. En mejora de redes para mitigación del riesgo en aguas se atendieron cuatro sectores marginales de la ciudad con un impacto sobre 512 instalaciones. Por su parte Habilitación Viviendas continuó con su crecimiento y conectó 1,545 en aguas, 34,424 en energía y 52,520 en gas.

En comprabilidad, el programa de Energía Prepago conectó 35,638 instalaciones sobre una meta de 44,000, debido a que los contratos de instalación solo pudieron comenzar en julio, mes a partir del cual se están cumpliendo las metas sin inconvenientes. Este programa no solo comenzó a extenderse masivamente a todo el departamento de Antioquia, sino que desarrollará en 2011 un medidor local para abaratar costos, sustituir la importación y apoyar la innovación tecnológica y empresarial de la región.

En relacionamiento, concluyó la primera iteración del Modelo de Relacionamiento con Grupos de Interés, en su etapa de diagnóstico y formulación.

En proyectos de desarrollo con comunidades, se entregaron 12 plantas de potabilización que serán instaladas en centros educativos rurales del departamento de Antioquia, y se puso en funcionamiento en la Alta Guajira una planta desalinizadora y un micro acueducto rural, con beneficios en principio para 300 integrantes de la comunidad Wayuu, pues está diseñado para abastecer a 1800.

En energía, el acompañamiento a proyectos de desarrollo, culturales y de infraestructura, incorporó municipios y veredas nuevas y pasó de 28 a 55, quintuplicó la inversión hasta alcanzar \$5,000 millones y benefició a 81,331 personas.

El programa de Contratación Social que tenía como meta adjudicar \$23,000 millones a Juntas de Acción Comunal, ejecutó \$24,394 millones en 163 contratos que generaron 1,167 empleos.

Debemos, sin embargo, registrar como dificultades la cancelación del proyecto hidroeléctrico Porce IV, donde a pesar de los esfuerzos

realizados en organización y participación comunitaria, no nos fue posible conjurar invasiones oportunistas que hacen hoy inviable la obra. Del mismo modo tuvimos dificultades de gestión con un programa de electrificación en una zona amplia de La Guajira, aledaña al parque eólico Jepírachi, que hemos aplazado para 2011.

Con los grupos de interés internos, tuvimos un desempeño superior al esperado en la medición de la efectividad de las comunicaciones, que casi llega al 70%, cuando la meta era situarla poco más arriba de 67%. La efectividad de las comunicaciones está conceptualizada en EPM como la relación entre la eficiencia y la eficacia en el apoyo que ésta es capaz de hacer para el logro de los objetivos estratégicos; lo cual incluye la dimensión del desarrollo personal de los empleados.



Indicadores de CMI de los objetivos de sostenibilidad 2009-2010

Objetivo estratégico		Indicador 2009	Indicador 2010	
Agregación de valor para los grupos de interés.	Dueño	17%	25%	
	Servidores	14%	17%	
	Proveedores	10%	13%	
	Comunidad directo	2%	2%	
	Comunidad indirecto	36%	38%	
	Estado	12%	10%	
Fortalecer relaciones y comunicaciones con GI externos.	Reputación (ranking entre 17 empresas)	Hogares	3	4
		Empresas	13	3
		Proveedores	5	4
		Líderes	13	4
		Empleados	1	1
		Inversionistas	7	5
	Índice de Transparencia	84,7	89,0	
	Satisfacción del cliente	84,60	84,30	
Satisfacción de los proveedores	88,1	*No se midió		
Actuar con responsabilidad social y ambiental en todas las regiones de influencia de los negocios.	IGAE	Total EPM	62%	81%
		Aguas	79%	90%
		Gen Energía	73%	84%
		T&D Energía	68%	76%
		Gas	53%	78%
		Servicios institucionales	37%	75%
	Recursos financieros destinados a iniciativas voluntarias RSE (\$ millones)	404,578	407,131	
Profundizar relaciones y comunicaciones con GI externos.	Efectividad de comunicaciones	64,08	69,9	
	Calidad de vida de servidores	En desarrollo instrumento de medición.		

Recursos financieros destinados a iniciativas de RSE – 2008/2010

Total beneficiarios y recursos financieros destinados a RSE 2008-2010 *						
Programa	Beneficiados personas			Inversión (\$ millones)		
	2008	2009	2010	2008	2009	2010
Clientes	419,889	4,573,749	7,754,033	96,889	122,918	144,610
Comunidad	5,229,941	5,212,038	5,488,887	170,469	211,382	207,498
Proveedores	375	1,494	1,167	12,279	26,089	24,394
Empleados	60,063	72,408	68,596	25,979	31,139	30,630
Total	5,710,268	9,859,689	13,312,683	305,616	391,528	407,131

*Este indicador se depuró para los años anteriores, haciendo un mejor cálculo de los programas que realmente tienen contribución de EPM dentro de los criterios de la Política de RSE.

Logros principales con grupos de interés en 2010

Grupo de interés	Logros principales 2010
Dueño y conexos	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento del Convenio Marco de Gobernabilidad vigente.
Socios e inversionistas	<ul style="list-style-type: none"> • Creación de la oficina de atención al inversionista • Información oportuna, clara, suficiente y veraz sobre la situación financiera y no financiera de la empresa, las perspectivas de negocio e inversión y los hechos relevantes para los actores del mercado de capitales.
Servidores y conexos	<ul style="list-style-type: none"> • Formulación de Código de Ética y conformación del Comité de Ética.
Proveedores y contratistas	<ul style="list-style-type: none"> • Consolidación de plan estratégico y equipo de trabajo para el abordaje del relacionamiento con proveedores y contratistas. • Avances en contratación social.
Clientes y usuarios	<ul style="list-style-type: none"> • Expansión del servicio en energía rural, gas fuera del Valle de Aburrá y aguas. • Extensión de Energía Prepago, Financiación Social y gestión de recursos para acceso al servicio. • Mantenimiento de las actividades de relacionamiento.
Comunidad y medio ambiente	<ul style="list-style-type: none"> • Realización de actividades establecidas en convenios, contratos, agendas conjuntas con autoridades ambientales, ONG, etc . • Gestión ambiental de los proyectos de aguas y energía. • Inventario de gases efecto invernadero, convenio con MGM y con el IDEAM. • Implementación de la Fase III del Proyecto DAE -Medición del IGAE 2010 y metas 2011. • Ejecución de acciones del Plan de Acción de Residuos.
Competidores y colegas	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión legislativa sectorial favorable a sostenibilidad. • Promoción y participación del estudio de prospectiva para establecer las bases de discusión del plan de desarrollo en SSPP. • Espacios de discusión e inter-cooperación a nivel latinoamericano y mesoamericano.
Estado	<ul style="list-style-type: none"> • Acciones concertadas en relación con asuntos de operación, convenios interadministrativos y universalización del servicio. • Seguimiento y gestión a la agenda legislativa.

Principales tendencias

Las nuevas realidades ya consolidadas, como son el cambio climático y la comprensión amplia y estratégica de la dimensión ambiental; el diálogo con grupos de interés como camino para construir confianza; y el impacto que tienen los servicios públicos sobre el desarrollo humano, nos imponen desafíos en los que estamos avanzando.

En particular pensamos que profundizar en I+D+i con centro en los negocios de energía y aguas, puede ser la respuesta a muchos de estos asuntos, no solamente para mantener y mejorar nuestra excelencia operacional, sino para incrementar nuestra capacidad de respuesta frente a los riesgos y a las oportunidades de negocio que nos plantea la estrategia.

En el largo plazo entendemos que los desarrollos tecnológicos, sociales y ambientales aplicados a la prestación del servicio de manera cada vez más eficiente y limpia, nos abrirán nuevas perspectivas de negocio en lo nacional y en lo internacional, como una respuesta a la crisis de los combustibles fósiles, a la tendencia a la microgeneración hidroeléctrica y a los factores cada vez más exigentes para el uso del espacio público y los corredores viales para la expansión de redes.

Una inquebrantable autoexigencia para la mejora continua en lo ambiental, y la apertura incondicional

al diálogo y a la participación de los grupos de interés, es nuestra respuesta estratégica para el mediano y el largo plazo. Nuestra aspiración empresarial es que la dinámica de RSE alcance en 2011 un punto de no retorno, de manera que, como el resto del negocio, tengan continuidad garantizada hacia el futuro, tal como ha sucedido con la tradición gerencial de la empresa.

Nuestra apuesta seguirá siendo el fortalecimiento del capital cívico mediante las prácticas de rendición de cuentas, transparencia y diálogo. Es la manera como nuestra estrategia entiende el auge de enfoques intrinstitucionales de desarrollo, que involucran Estado, sector privado y comunidades, y la alta sensibilidad frente al acceso a los servicios y a la promoción de los derechos humanos, que son una realidad social.

En el aspecto económico esperamos una aceptable tasa de crecimiento nacional y regional, lo cual redundará de manera favorable en la demanda de nuestros servicios, y esperamos que impacte temas sensibles por su implicación social como es el crecimiento de la morosidad, un fenómeno que transparenta problemas hondos en lo socioeconómico. Siendo realistas, leemos también que seguirán existiendo los problemas estructurales que afectan el empleo, pues el crecimiento económico no ha sido capaz de crear suficientes puestos de trabajo.

Para EPM este es un asunto crítico al cual tratamos de aportar desde la gestión de contratación, generando un número importante de puestos de trabajo, que se incrementarán en 2011 con el avance en las obras de los grandes proyectos. Aportar a la generación de empleo de calidad es una preocupación que enfrentamos desde el relacionamiento con proveedores.

En cuanto a lo táctico, tenemos identificados algunos riesgos en áreas como la seguridad, por las manifestaciones delincuenciales de bandas criminales en algunas regiones del país, y que nos están exigiendo mayores previsiones para la operación de algunos procesos y para el cuidado de la infraestructura, área en la que el Estado es nuestro principal aliado.

Por los demás 2011 será un año de elecciones para alcaldes y gobernadores, de manera que EPM, su gestión y su responsabilidad social, serán parte de la discusión pública. Es posible que esto tenga algunas afectaciones no cruciales en los cronogramas de asuntos de comunicación corporativa y de marketing, en contratación y en la toma de algunas decisiones, que sin embargo no serán en ningún modo freno para la consolidación del crecimiento con sostenibilidad en el que venimos avanzando.

Por lo demás, la empresa comprende de manera íntegra la implicación favorable que esta discusión tiene sobre la institucionalidad si se aborda con responsabilidad y compromiso de futuro, y responderá con apertura y comunicación transparente y oportuna a ciudadanos y actores políticos.

● *Municipio de San Carlos.*



Desafíos

Estamos pues listos para 2011, el año de la consolidación del crecimiento a partir de la integración de las empresas adquiridas en Centroamérica, y la concreción de nuevos negocios en energía y aguas.

En el plano nacional será un año de avance en los proyectos de construcción del interceptor y de la planta de tratamiento de aguas residuales al Norte del Valle de Aburrá; la entrada en operación al 100% de la central hidroeléctrica Porce III, y el avance en Hidroituango.

Y será también el año del logro de la meta inicial del programa de electrificación rural Antioquia Iluminada, así como también de la gestión de unas 40 iniciativas de negocio, de diferentes alcances y envergaduras, que apalancan de manera directa la sostenibilidad, con proyectos como el modelo de relacionamiento, dentro del cual ejecutaremos planes tácticos de avance para cada uno de los grupos de interés, o como la consolidación de las ofertas prepa- go, en pleno auge ya en energía y en estructuración de pruebas piloto para aguas.

En otros frentes, en consonancia con los lineamientos de política exterior del Gobierno colombiano y con su Plan Nacional de Prosperidad, ajustaremos nuestro plan de gestión de cooperación, con el cual buscamos lograr sinergias internacionales que redunden en mejores y mayores impactos de nuestros programas y proyectos para las comunidades beneficiarias, así como apalancar procesos

de mejoramiento del sector de los servicios públicos en Latinoamérica por medio de la difusión de nuestras experiencias exitosas a través de la cooperación Sur Sur.

Así mismo, consolidaremos para el Grupo EPM el programa de Financiación Social, en el cual, mediante una tarjeta de crédito automático que se cobra en la factura a tasas más bajas que las del comercio, nuestros clientes, principalmente los de bajos ingresos, pueden mejorar sus viviendas y el uso del agua y de la energía.

El programa Aldeas, en el que hacemos aprovechamiento de las maderas de bosque secundario de las cuencas de nuestros embalses, para ejecutar programas de vivienda social junto con los municipios y otras entidades de Gobierno, construirá en 2011, 1,200 viviendas en diferentes municipios de Antioquia, con una inversión estimada de 15,000 millones de pesos.

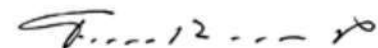
Construiremos un modelo de gestión en Derechos Humanos, que dé cuenta del compromiso institucional por el respeto y apoyo a este tema y que contemple estrategias para la operación de manera consecuente.

Comenzaremos también la ejecución de Recyproco, un programa integral en el que estamos mirando la relación con proveedores, con el fin de potenciar el impacto que nuestra actividad de contratación tiene sobre la economía regional, la calidad del empleo externo que generamos y la conservación y construcción de capacidades técnicas para la región.

Recyproco es una propuesta de gran alcance desde la óptica de RSE y de eficiencia del negocio con un grupo de interés clave con el cual tuvimos algunos episodios aislados de protestas durante el año, que logramos sin embargo gestionar de manera satisfactoria para la prestación del servicio y para la garantía de los derechos laborales.

En lo ambiental, la estrategia en formulación para Cambio Climático será uno de los ejes centrales de acción que acompañará la ejecución del plan de Gestión Ambiental y las acciones de mejora del índice de gestión ambiental -IGAE-.

Con todas estas ejecutorias y proyectos, en EPM refrendamos una vez más nuestro apoyo a los principios del Pacto Mundial, así como el compromiso de incluirlos en nuestra estrategia empresarial y desarrollar iniciativas empresariales que den cuenta de tal compromiso. Con todo ello afianzaremos, desde la sostenibilidad, el crecimiento que estamos consolidando.



Federico Restrepo Posada

Gerente General.

Retos principales con grupos de interés para 2011

Grupo de interés	Retos 2011
Dueño y conexos	Fortalecer los mecanismos de seguimiento del convenio marco de gobernabilidad entre el Municipio de Medellín y EPM.
Socios e inversionistas	Integrar plenamente el GI Socios e inversionistas dentro del Modelo de Relaciones con GI. A partir del Marco de Gobierno, instrumentar plenamente el Modelo de Trabajo del Grupo EPM.
Servidores y conexos	Desplegar el plan de apropiación de los compromisos éticos para servidores y conexos incluyendo comunicación, consolidación del Comité de Ética y formación.
Proveedores y contratistas	Iniciar gestión de acciones tendientes al logro del objetivo, con foco en palancas jurídicas, contratación social, transparencia y abastecimiento estratégico.
Clientes y usuarios	Consolidación de lo urgente en soluciones de comprabilidad y universalización, a partir de la gestión de satisfacción y de reputación.
Comunidad y medio ambiente	Desplegar y gestionar el relacionamiento con Comunidad y medio ambiente, enfocado en la formulación de un marco de actuación integrado y alineado con el objetivo de relacionamiento.
Competidores y colegas	Generar un espacio de discusión y análisis que propicie la sostenibilidad del entorno (económica, social y ambiental) y definir el universo de colegas y competidores para las filiales internacionales.
Estado	Construir entendimiento para la acción concertada.

Impactos, riesgos y oportunidades

El rol de EPM con foco en Desarrollo Humano

En nuestro modelo de Responsabilidad Social analizamos los impactos de la actuación empresarial desde la óptica de su incidencia en los indicadores básicos de Desarrollo Humano. De este modo alineamos el relacionamiento con los grupos de interés y las iniciativas de negocio que apuntan de manera directa a Responsabilidad Empresarial, con su impacto sobre la esperanza de vida, el acceso al saber y el bienestar material.

El acceso a los servicios de agua potable y saneamiento influyen directamente sobre la salud, sobre todo en la primera infancia. Por su parte el acceso a la energía impacta de manera indirecta el acceso al saber, pero directamente el bienestar material, pues está documentado cómo la electricidad y el gas, impulsan de modo casi inmediato la satisfacción y la productividad familiares induciendo mejorías en la situación de pobreza.

De ahí que la universalización del servicio en sus dos dimensiones, cobertura en redes y comprabilidad, son uno de nuestros focos en RSE; y temas como la sostenibilidad y competitividad de las tarifas y las facilidades de compra para los clientes y usuarios, son el impacto principal que evaluamos con los clientes.

Con los demás grupos de interés se amplía el espectro de impacto hacia condiciones de desarrollo y productividad que permitan esa universalización. De ahí que es crucial con Dueño mantener la excelencia empresarial para garantizar transferencias que van al desarrollo social; con Proveedores, mantener condiciones que permitan el desarrollo de sus industrias y la generación de empleo; con la Comunidad y el medio ambiente, el uso adecuado de los recursos naturales para garantizar las condiciones de vida digna de las comunidades actuales y futuras; y con los Servidores, la garantía de condiciones de trabajo compatibles con su desarrollo personal y familiar, pues también construimos sociedad civil a partir de nuestros empleados y colaboradores.

Con Colegas y competidores el impacto lo miramos desde una actuación responsable y concertada en la industria de los servicios públicos, con el fin de garantizar la sostenibilidad social y ambiental. Y con el Estado, el impacto central está en el alineamiento de nuestra estrategia de crecimiento con sostenibilidad y los planes de desarrollo de los territorios en los que actuamos.

Análisis de riesgos y oportunidades

Área	Situación	Gestión EPM Riesgo / Oportunidad
Sociopolítica	Auge de enfoques interinstitucionales de desarrollo, que involucran Estado, sector privado y comunidades	Hay oportunidades en la interinstitucionalidad para el abordaje de problemáticas de universalización y comprabilidad de los mercados de bajos ingresos.
	Alta sensibilidad frente al tema de DDHH en el ejercicio empresarial	
	Acciones colectivas alrededor de los servicios públicos	
Orden público	Manifestaciones delincuenciales de los combos y pandillas y de los grupos llamados BACRIM (Bandas Criminales) en el Departamento de Antioquia.	Se hace necesario incrementar e intensificar las previsiones en operaciones como las de corte y reconexión y el cuidado de la infraestructura.
Política	El proceso electoral de alcaldes y gobernadores puede afectar la toma de decisiones, las campañas comerciales e introducir retardos en la ejecución de planes de negocios.	La dinámica de la gestión empresarial y la ejecución de los planes de Gobierno Corporativo y de relación con grupos de interés, deben situar la discusión de los temas críticos en esferas diferentes a la de los criterios políticos. Así mismo el relacionamiento con Estado, a partir del intercambio equilibrado y simétrico de información, debe bloquear la injerencia política indebida y en cambio potenciar lo político como constructor de desarrollo sostenible y participación.
Ambiental	Consolidación del cambio climático como un problema ambiental de carácter global con efectos locales, que afecta los ecosistemas que soportan la oferta hídrica actual y futura; e incremento en la presión y conflicto por el recurso hídrico.	Se tienen oportunidades en escenarios de mercado que buscan productos o servicios con una menor huella de carbono; y en el incremento en investigación en busca de soluciones o aprovechamientos energéticos más eficientes.
Económica y financiera	A pesar de la aceptable tasa de crecimiento económico nacional y regional, subsiste la baja capacidad de la economía para generar puestos de trabajo que respondan al desarrollo económico deseado.	Se prevé una buena dinámica de crecimiento en la demanda de servicios de EPM y menor crecimiento de la cartera y los fraudes. El comportamiento de la inflación podría incidir desfavorablemente en el costo de proyectos con componente local.
Legal normativa	Podrían existir iniciativas legales buscando obtener nuevos recursos de las empresas del sector.	Se define en el Modelo de Relacionamiento con Grupos de Interés la acción sectorial enmarcada en RSE, como el instrumento central para lograr óptimos globales en regulación.
	Dificultades en el esquema de solidaridad, cada vez más costoso y con fuentes de financiación que son cada vez más escasas.	
Competencia	Auge de micro generación hidroeléctrica.	Se atenta contra la optimización de los recursos, se inviabilizan los planes de expansión.
	Competencia por el uso del espacio público y corredores viales.	Incremento de costos AOM en transmisión y distribución de energía.
	Suficiencia en reservas de gas.	Tranquilidad para el crecimiento del negocio.
	Reducción en consumos de agua.	Se requiere incrementar la eficiencia de los procesos operativos internos.

Área	Situación	Gestión EPM Riesgo / Oportunidad
Tecnología	Presión de desarrollo tecnológico por el declive de combustibles fósiles, cambio climático y retos de sostenibilidad.	Apuesta por I+D+i enfocado en energía y aguas, innovación en modelos de negocio, abordaje del cambio climático.
	Inteligencia competitiva y vigilancia tecnológica como herramientas potenciadoras de nuevos negocios en aguas.	Profundización en gestión del conocimiento y monitoreos de entorno.
	Crecientes exigencias en seguridad y continuidad.	Atención de las inversiones y gestiones necesarias para garantizar seguridad, continuidad y cultura del uso de los sistemas de información.
Mercado internacional objetivo	Incertidumbre sobre el crecimiento económico.	Las oportunidades de EPM están en nuevas tecnologías y en la capitalización de su experticia y reputación en gestión social y ambientalmente responsable.
	Restricciones ambientales en proyectos hidroeléctricos.	
	Interés en soluciones de agua.	



Mecanismos de gestión y gobierno frente a los objetivos estratégicos de sostenibilidad

Objetivo estratégico / indicador		Mecanismo de gestión y gobierno
Agregación de valor para los grupos de interés.	Cuarto Estado Financiero	Seguimiento estratégico
		Modelo de Relacionamiento con Grupos de Interés, a través de la ejecución de planes tácticos para cada grupo de interés.
Fortalecer relaciones y comunicaciones con GI externos.	Reputación	Planes de relacionamiento con los grupos de interés, pues en todos ellos se contempla la gestión de reputación, que integra la Subdirección de Identidad Empresarial.
	Satisfacción del cliente	Plan de relacionamiento con clientes, que lidera el Comité Comercial.
	Satisfacción de los proveedores	Plan de relacionamiento con proveedores, Recyproco.
	Índice de Transparencia	Plan de relacionamiento con servidores y conexos. Gestión de Control Interno.
Actuar con responsabilidad social y ambiental en todas las regiones de influencia de los negocios.	IGAE	Gestión y seguimiento del Direccionamiento Ambiental Estratégico.
	Recursos financieros destinados a iniciativas voluntarias RSE (\$ millones)	Gestión y seguimiento de procesos, desde los cuáles se implementan los programas enfocados en RSE.
Profundizar relaciones y comunicaciones con GI externos.	Efectividad de comunicaciones	Gestión de comunicación interna en el plan táctico de relacionamiento con servidores y conexos, desde la Unidad de Comunicaciones.
	Calidad de vida de servidores	Gestión de la Dirección Gestión Humana y Organizacional, desde la Unidad Servicios y Bienestar.

Perfil de la organización

Un grupo empresarial con alcance internacional

Empresas Públicas de Medellín E.S.P., EPM, es una entidad pública propiedad del Municipio de Medellín, creada el 6 de agosto de 1955 como una empresa industrial y comercial del Estado. 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.

EPM es la matriz del Grupo EPM, que actúa en el sector de los servicios públicos domiciliarios y conexos, incluidos energía eléctrica, gas, aguas, recolección y disposición de basuras y telecomunicaciones. Tiene sede principal en Medellín, Colombia, y presencia a través de filiales en otras regiones del país y de América Central, donde empezó a ser un jugador importante desde el año 2010.

En el servicio de energía desarrolla las actividades de generador, transmisor, distribuidor y comercializador; actividades que realiza de manera directa y también a través de empresas filiales nacionales e internacionales.

En aguas presta el servicio de manera directa con infraestructura para la potabilización y distribución, así como para recolección, transporte y tratamiento de aguas residuales; además tiene participación accionaria mayoritaria y control en empresas filiales que actúan en territorios distintos al Valle de Aburrá.

En gas actúa como distribuidor y comercializador con sus propias redes de distribución y a través de gas natural comprimido.

Y en telecomunicaciones actúa en telefonía, banda ancha y televisión por suscripción a través de su filial Colombia Telecomunicaciones, que opera en el mercado con la marca UNE, y que a su vez tiene filiales regionales.

De acuerdo con su objeto social también está facultada para prestar servicios de recolección, aprovechamiento y disposición final de basuras, servicio que presta a través de su filial Aguas Nacionales en la ciudad de Quibdó, Chocó, en la región del Pacífico colombiano.

Mapa del Grupo EPM

Grupo EPM

Clientes 10,288,330.
Ingresos 8,922,608 millones.
Empleados 10,644.

EPM Matriz

Marca	EPM.
Negocios	Aguas - Energía eléctrica - Gas.
Mercado	Medellin - Valle de Aburrá Departamento de Antioquia.
Clientes	3,358,428.
Ingresos	\$ 2,567,834 millones.
Activos	\$ 26,275,451.
Empleados	5,830.
Capacidad instalada generación eléctrica total	2,597.5 MW a diciembre 31 2,787.6 MW a enero 2011, con la primera unidad de Porco III.
Capacidad instalada generación térmica (gas)	460 MW.
Capacidad instalada generación hidroeléctrica	2,117.5 MW.
Capacidad instalada generación eólica	19.5 MW.
Kilómetros de redes de energía	63,309.
Kilómetros de redes de agua	202.9.
Capacidad tratamiento aguas	1726 m ³ /seg.

GEN Energía

Marcas	EPM - Edeq, Chec, Cens, Essa / EGSSA - EDESUR - ENSA.
Negocios	Generación, transmisión, distribución y comercialización de energía - distribución y comercialización de gas.
Mercado	Colombia - Guatemala - El Salvador - Panamá.
Clientes	5,544,288.
Ingresos	\$ 6,640,000 millones.
Empleados	4,897 sin contabilizar las filiales centroamericanas.
Capacidad Generación	424 MW, en las filiales colombianas. 3,213 MW en total en Colombia.

GEN Aguas

Marcas	EPM - Aguas de Oriente - Aguas de Occidente - Aguas del Atrato - Aguas de Urabá.
Mercados	Medellin y Valle de Aburrá - Municipio de El Retiro, Occidente medio de Antioquia - Quibdó - Zona de Urabá.
Clientes	1,127,549.
Ingresos	344,391.
Empleados	1,678.
Capacidad tratamiento aguas	20.22 m ³ /seg.

Filiales Telecomunicaciones

Marcas	UNE - Edatel - EPM Bogotá.
Servicios	Banda ancha + Wimax - Televisión - Telefonía.
Mercado	Cúcuta, A.M de Bucaramanga, Barrancabermeja, Cartagena, Turbaco, Barranquilla, A.M de Manizales, Armenia, Bogotá, Cali, Palmira, Jamundí, Buga, A.M de Medellín, Oriente cercano Medellín.
Clientes	3,616,493.
Ingresos	1,938,217.
Empleados	4,069.

EPM Matriz

EPM matriz atiende el mercado regional de Medellín, el Valle de Aburrá y el departamento de Antioquia, con los servicios de aguas, energía eléctrica y gas, lo que suma una población atendida de 5,963,000 personas, distribuidas en un área geográfica de 59,711 kilómetros cuadrados.

El mercado mayor se ubica en Medellín y el Valle de Aburrá, una zona conurbana de aproximadamente 3.6 millones de habitantes, para los

cuales se tiene cobertura de 100% en aguas y energía y de 87% en gas natural por red, dentro de las áreas permitidas por las normas de ordenamiento territorial.

El resto del mercado está conformado por otras 115 poblaciones medianas y pequeñas de Antioquia, con aproximadamente dos millones de habitantes. En 113 de estas poblaciones presta el servicio de energía a un total de 360,668 clientes suscriptores, y el servicio

de gas en la subregión del Oriente cercano a la ciudad de Medellín. La cobertura total del servicio de energía es de 94.41%.

Frente a estos mercados, la dinámica de crecimiento se centra en la expansión permanente de redes, con el fin de mantener altas coberturas y satisfacer la demanda por el crecimiento de la población y por expansión del servicio, como sucede con la electrificación rural y gas.

Indicadores de eficiencia

La empresa reporta buenos estándares de eficiencia en la producción y distribución, en los que son de particular significación el indicador de pérdidas de energía, situado en un nivel por encima de los establecidos para el sistema, pues esfuerzos adicionales para disminuirlos no representan beneficios significativos. Por su parte el nivel de agua no contabilizada se sitúa dentro de los márgenes de la regulación colombiana, aunque la empresa hace esfuerzos por disminuirlos.

Eficiencia en producción y distribución de energía y agua EPM - 2010

Indicador	Descripción	Valor 2010 (%)
Eficiencia en disponibilidad energía hidráulica	Disponibilidad real/disponibilidad proyectada	98.61
Indicador de eficiencia energía hidráulica	Energía penalizada/energía generada	99.93
Eficiencia en generación energía térmica	Disponibilidad real/disponibilidad proyectada	100.05
Indicador de eficiencia energía térmica	Energía penalizada/energía generada	99.72
Eficiencia en generación energía eólica	Utilización de la planta a plena carga	22.6
Eficiencia en tratamiento aguas	Agua tratada/caudal recibido	95.68
Índice de pérdidas energía	Energía facturada/energía entregada a distribución	13.40
Índice de ANC aguas	Agua contabilizada/agua entregada a distribución	35.54

Tamaño de la organización

EPM matriz cerró el año 2010 con 5,830 empleados directos, la mayoría de los cuales tienen sede en la ciudad de Medellín, aunque se tiene operación comercial y técnica en todos los municipios del departamento de Antioquia.

Los ingresos totales ascendieron en 2010 a \$ 4,498,814 millones, 3% más que en 2009, mientras que los activos cerraron el año en \$ 26,275,451 millones, con un crecimiento de 11% respecto del año anterior, producto de las inversiones en capitalización hechas en filiales nacionales y las adquisiciones internacionales. Gracias a las utilidades, el patrimonio creció 4% y cerró el año en \$ 18,441,024 millones, mientras que los excedentes pagados al dueño fueron de \$ 846,843, 44% más que el año anterior, explicados por un aporte adicional de \$150,000 millones para el Proyecto Urbano Integral del Municipio de Medellín.

Resultados financieros EPM matriz 2008-2010

Cifras en millones	2010	2009	2008	Crecimiento 2009-2010
Ingresos totales EPM matriz	4,498,814	4,365,184	3,810,210	3%
Activos totales EPM matriz	26,275,451	23,607,549	18,438,970	11%
Patrimonio EPM matriz	18,441,024	17,696,642	14,871,136	4%
Excedentes EPM matriz (pagados)	846,843	587,019	520,828	44%

EPM tiene el 24,74% de la comercialización de energía en Colombia, muy cercano al tope del 25% que le impone la regulación. Así mismo genera el 19% de la energía firme del país sobre un tope permitido también del 25%. Con la expansión de la demanda y de su propia capacidad por la construcción de Hidroituango, se proyecta que producirá en 2019 el 29% de la energía del país sobre un tope permitido en ese escenario del 30%. Al cierre de 2010, la capacidad instalada en generación energía es de 2,597 MW, y un total de 1,892,372 clientes, a diciembre 31. En los primeros días de enero de 2011 entró en operación la primera unidad de Porce III, con lo cual la capacidad instalada total de la empresa se elevó a 2,787.6 MW.

En aguas se atiende un área de 202.9 km² en los 10 municipios del Valle de Aburrá, con 944,368 clientes y una capacidad de tratamiento de 17.26 m³/segundo de agua potable.

El mercado total está compuesto por 3,358,428 servicios instalados, si se suman energía (1,892,372) Aguas (1,889,303, incluyendo agua potable y alcantarillado) y gas (521,762). De éstos, 75% corresponden al sector residencial de bajos ingresos, estratos 1,2 y 3; 9% a estrato medio; 7% a estratos altos 5 y 6; y 7% al sector no residencial. En el capítulo Clientes hay un desglose más detallado del colectivo de clientes.

Cobertura del Grupo EPM

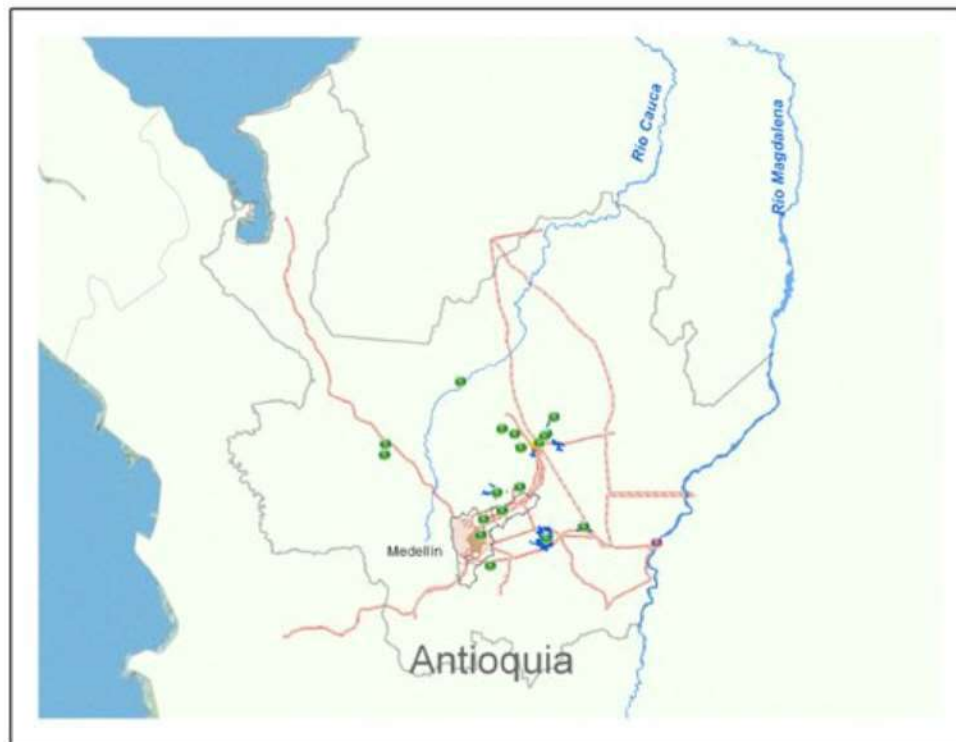


Infraestructura para la prestación de los servicios de EPM



Convenciones

- Central Eólica
- Central Hidroeléctrica
- Central Térmica
- Línea Transmisión



Nota:

Dada la escala de la imagen no se incluyen: las 10 plantas de potabilización y las dos de tratamiento de aguas residuales; las redes de gas de los 10 municipios que componen el Valle de Aburrá (Caldas, Sabaneta, Itagüí, La Estrella, Envigado, Medellín, Bello, Copacabana, Girardota, Barbosa), ni las de municipalidades vecinas como La Ceja, La Unión, El Retiro, Peñol y Guatapé; las redes de distribución de energía diseminadas en el departamento de Antioquia.

Aseguramiento de la oferta

Bajo un enfoque de largo plazo, las áreas de planeación hacen análisis permanentes de oferta, demanda, disponibilidad de combustibles, demandas de energía firme, propuestas regulatorias y normatividad, con el fin de tener claridad sobre las necesidades de expansión para atender la demanda de todos los servicios.

Para el caso de energía, actualmente está entrando en operación el proyecto Porce III -660MW- y comienza la construcción del proyecto Ituango, de 2,400 MW. Avanzan también los estudios de factibilidad del proyecto Buey (190 MW); los proyectos Urrao (170 MW) y El Sireno (335 MW) en la cuenca del Penderisco; el proyecto carboeléctrica La Loma (350 MW) y dos parques eólicos de 200 MW y 400 MW en la Guajira.

El Grupo EPM tiene a diciembre de 2010 una participación en energía

firme de 19%, y con la primera operación de Poce III, el 20.23%. La proyección de crecimiento de la demanda esperada es de 3.5%, de manera que con Porce III en plena producción e Ituango llegaría en el 2019 al 29% de la oferta de energía firme, sobre un tope autorizado por la regulación, para ese escenario, de 30%.

El gas por su parte tiene abastecimiento asegurado de combustible por reservas probadas y en desarrollo hasta el año 2020, pero las perspectivas de otras reservas y fuentes de suministro permiten una capacidad superior.

Tiene previsto un crecimiento de 296,183 clientes en un período de 13 años, hasta 2023, por lo cual se van a construir 1,080 km de redes de polietileno, 4,5 km redes de acero y 12 estaciones de regulación.

Aguas por su parte, estima un crecimiento interanual entre 2011 y 2023 de 1.49% para acueducto y 1.56% para alcantarillado, lo que supondrá la necesidad de atender la demanda de 1,141,456 clientes en agua potable y 1,113,406 en aguas residuales.

Está prevista la construcción de nueve proyectos de expansión urbana para atender esta necesidad y se espera recuperar 9,4 millones de m³ de agua no contabilizada al año 2013, con beneficios económicos estimados por \$6 mil millones para el año 2012.

En alcantarillado se aumentará la recolección, el transporte y el tratamiento de aguas residuales a un caudal de 6.1 m³/s a partir de la puesta en operación de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales Bello, actualmente en proceso de licitación.



Colocación de bonos y calificación de riesgos

Por segundo año consecutivo la firma calificador de riesgo Fitch Ratings otorgó la calificación grado de inversión "BBB-" a la deuda en moneda extranjera de EPM, y ratificó la calificación "AAA" otorgada a la capacidad de pago de EPM a nivel nacional, y a su programa de emisión de bonos por \$2 billones.

Por su parte, la emisión internacional de bonos y la deuda corporativa de EPM también recibieron por segundo año consecutivo, una calificación grado de inversión "BAA3", con perspectiva estable, de parte de la firma calificador de riesgo Moody's Investors Service.

Durante 2010 se preparó una nueva emisión internacional de bonos a colocar a comienzos de 2011, y se realizó con éxito una colocación local por \$500,000 millones, con amortización al vencimiento y plazos a 5, 12 y 20 años.

Colocación local de Bonos EPM 2010

Tramo	Plazo en años	Monto total adjudicado (pesos)	Fecha de vencimiento
4	6	112,700,000,000	14 de dic/2016
4	12	119,900,000,000	14 de dic/2022
4	20	267,400,000,000	14 de dic/2030
Total		500,000,000,000	

Estructura

La estructura organizacional de EPM está compuesta por tres niveles: institucional, corporativo y competitivo. El primero de ellos se encarga del direccionamiento estratégico y de la ejecución de procesos transversales a toda la organización y corresponde a la alta dirección, constituida por un Comité Institucional conformado por el Gerente General y nueve directores, incluidos los de dos áreas staff, Comunicaciones y Planeación, los de los Grupos Estratégicos de Negocios de Aguas y Energía y de las demás áreas transversales.

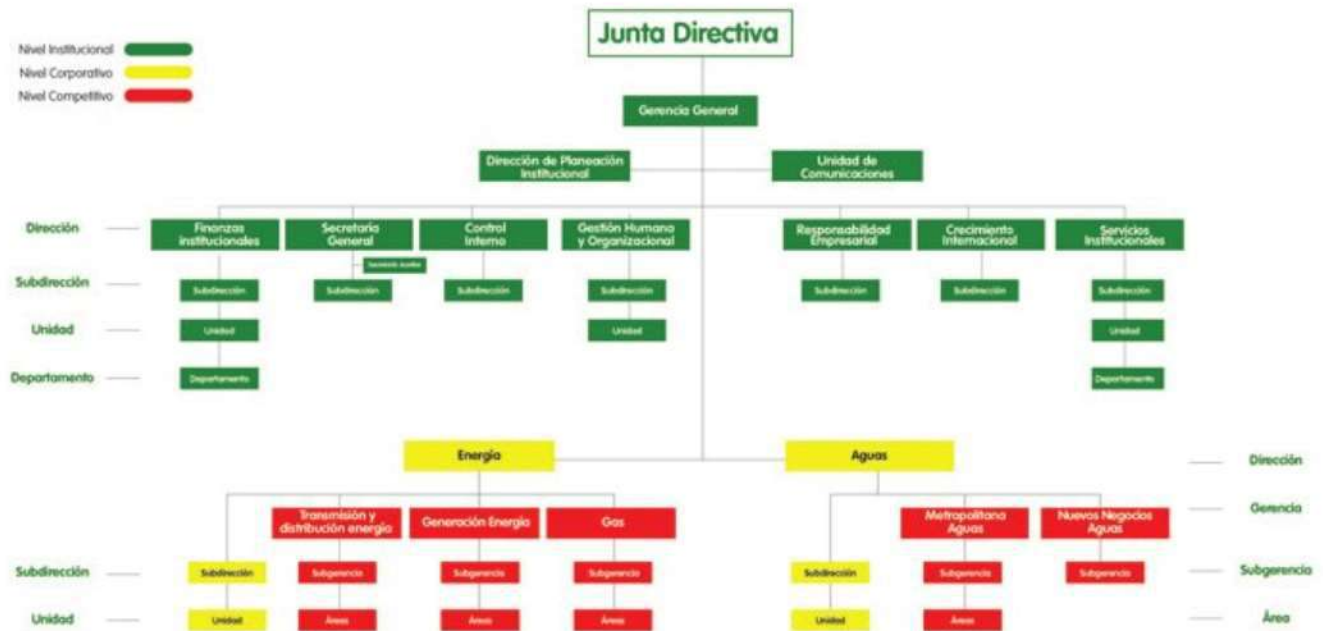
El nivel corporativo se encarga de los procesos habilitadores para el nivel competitivo en asuntos específicos de cada negocio como la gestión regulatoria, financiera, de desarrollo organizacional, entre otros.

El nivel competitivo opera los negocios propiamente dichos y está básicamente compuesto por las direcciones de Aguas y Energía, debajo de las cuales se ubican gerencias por líneas de negocios y más abajo subgerencias y áreas operativas. Las filiales de aguas y energía forman parte de este nivel, y reciben lineamientos estratégicos de EPM matriz a través de sus propias juntas directivas.

Dos elementos claves de la estructura son los equipos de trabajo que se conforman bajo la figura de coordinadores en las diferentes áreas funcionales; y los mecanismos de integración tipo comité, para hacer sinergias entre áreas bajo un mismo proceso.

En 2010 se tienen 19 comités a saber: Comunicación Interna, Modelos de Gestión, Crédito y Gestión Cartera, Desarrollo de Producto Distribución Energía, Producto Distribución Energía, Desarrollo de Producto Generación Energía, Producto Generación Energía, Ambiental, Asuntos Normativos, Negocio Tecnología de Información, Desarrollo de Producto Gas, Producto Gas, Desarrollo de Productos Aguas, Transporte, Reubicación Ocupacional, de Gobierno Corporativo, de Infraestructura, Comercial y de Ética.

Esquema de la Estructura de Reporte



Modificaciones en la estructura

Durante 2010 se modificaron las funciones básicas de las direcciones Responsabilidad Empresarial, Planeación Institucional, Servicios Institucionales, Empresas Vinculadas Aguas y de la Unidad de Comunicaciones, con el fin de ajustarlas mejor a los procesos que se realizan.

Se resalta que el ajuste en Empresas Vinculadas Aguas responde al proceso de crecimiento del negocio,

y ha implicado la creación de 20 plazas temporales por un lapso de 18 meses, para conformar el equipo del Proyecto de incubación de aguas industriales.

Por su parte, en la dirección Gestión Humana y Organizacional se creó el cargo de líder Modelo de trabajo de Grupo EPM, con un carácter temporal de tres años, adscrito a la Subdirección Planeación Humana, con el objeto de asegurar la plena

implementación del modelo en todas las empresas del grupo.

El Modelo de trabajo de Grupo EPM es un marco conceptual y operativo mediante el cual se instrumenta la interacción de EPM con sus filiales. Se gestiona a través de las subdirecciones Empresas Vinculadas Aguas y Empresas Vinculadas Energía, y estipula que las decisiones estratégicas son tomadas en las juntas directivas de cada empresa.

Hitos empresariales en 2010

Durante 2010 se registraron cuatro grandes hitos en la consolidación del crecimiento de EPM.

- **Hidroituango:** EPM adquirió a la sociedad Hidroituango -propietaria del proyecto hidroeléctrico del mismo nombre y cuyo socio mayoritario es el Departamento de Antioquia a través del Instituto de Desarrollo de Antioquia IDEA- el desarrollo del proyecto para que lo financie, construya, opere, mantenga y posteriormente restituya la central hidroeléctrica a la Sociedad Hidroituango, en un plazo de 50 años. El costo de la operación alcanzó US\$205 millones y un porcentaje de las utilidades durante la fase de operación. El proyecto es el de mayor tamaño en Colombia, con una capacidad de 2,400 megavatios (MW).
- **Expansión a Centroamérica:** adquisición de las empresas DECA II, GESA e Hidronorte en Guatemala por valor de USD\$635 millones. DECA II es accionista mayoritaria en EEGSA, la mayor distribuidora del país, de COMECSA, el mayor comercializador de energía y de TELCSA, una compañía transmisora. Con estas adquisiciones se suman 944 mil clientes al Grupo y una capacidad instalada de 10 MW de generación hidráulica. Adicionalmente se sentaron las bases para la adquisición, a comienzos de 2011, de Del Sur y ELCA en El Salvador y de ENSA y PDG en Panamá, lo cual representa 681 mil clientes adicionales.
- **Planta de tratamiento de aguas residuales de Bello:** se publicaron las licitaciones para el diseño detallado y construcción del interceptor norte del río Medellín y también la interventoría para dicha construcción. Se revisaron y ajustaron las especificaciones técnicas, lista de cantidades y fichas técnicas de los diferentes equipos mecánicos y obras civiles de la planta Bello, dejando los documentos de licitación para la construcción totalmente definidos con una capacidad diseñada de tratamiento de 6.5 m³/s. Estas obras completan el Programa de Saneamiento del Río Medellín.



Premios y distinciones

- EPM se ubicó en el octavo puesto en el ranking del Monitor Empresarial de Reputación Corporativa, MERCO, en el primer puesto en el ranking sectorial de empresas y en el primer lugar en el ranking sectorial para el consumidor.
- El Comité Colombiano de CIER le otorgó a EPM el Premio COCIER de Calidad para Empresas de Distribución en Satisfacción de Clientes 2010, categoría Excelencia, por obtener los mejores puntajes del índice de satisfacción en calidad percibida –ISCAL- desde el año 2003 y por haber recibido el Premio COCIER, categoría Oro, por dos años consecutivos entre las empresas miembros de COCIER, de la Encuesta Regional de Satisfacción de Clientes.
- En los reportes Medellín Cómo Vamos, entidad de seguimiento a la gestión de ciudad, EPM fue ubicada en 2010 como una de las instituciones estrella, con el siguiente texto: “La percepción frente a los servicios públicos de energía, gas y acueducto indica que los medellinenses tienen un nivel alto de satisfacción así: energía 94%, gas 95%, alcantarillado 91% y acueducto 95%”.
- Durante el VI encuentro de EPM con medios alternativos de comunicación la Asociación de Redes de Comunicación Comunitaria de Antioquia - Asoredes - le hizo un reconocimiento a EPM “por su compromiso y apoyo al ejercicio de un periodismo comunitario comprometido con la educación, la cultura, la conservación del medio ambiente y el desarrollo social”.

Incentivos tributarios

De acuerdo con la ley, la gestión tributaria permitió que la empresa obtuviera beneficios tributarios durante 2010 por \$254,245 millones.

Incentivos fiscales (\$ millones)			
Concepto	2010	2009	2008
Exenciones:			
Rendimientos financieros de patrimonio autónomo para pago de pensiones	6,944	11,326	8,670
Patrimonio autónomo para pago de pensiones - Impuesto al patrimonio	1,884	1,884	1,884
Deducciones:			
Adquisición de activos fijos reales productivos	96,117	150,109	108,797
Pagos laborales y prestaciones sociales a personal discapacitado	944	713	691
Inversión en proyectos calificados como de Ciencia y Tecnología	326	26	68
Descuentos:			
Capitalización en empresas de acueductos regionales	143,527	136,016	84,216
IVA descontable en renta	4,504	11,929	3,896
Total incentivos tributarios	254,246	312,004	208,221

Parámetros del informe

Perfil de la memoria

Este reporte recoge la información comprendida entre 1 de enero y el 31 de diciembre de 2010, período que coincide con el ejercicio contable de la empresa.

Aunque EPM es un grupo empresarial con diversas empresas asociadas, este informe solo da cuenta de la gestión realizada por la casa matriz, EPM.

Es nuestro quinto informe de sostenibilidad bajo la metodología GRI (Global Report Initiative) y conserva la estructura básica de nuestra anterior memoria que abarca el período 2009, publicada en abril de 2010, cumpliendo con el ciclo anual de presentación de este informe, en fecha lo más cercana posible a la presentación de estados financieros, que por norma se entregan a la Junta Directiva en su primera sesión del mes de abril de cada año.

Este informe es elaborado por las subdirecciones Desarrollo Sostenible y Medio Ambiente de EPM, quienes coordinan una red interna de enlaces y proveedores de información cuya fuente son los procesos y sus indicadores de seguimiento.

Alcance y cobertura

Diálogo, evaluación y materialidad

Los temas relevantes de relacionamiento con los grupos de interés son la línea que estructura el informe, línea que a su vez sirvió para implementar talleres de evaluación del reporte 2009 y elementos para la estructuración del actual.

En el mes de octubre se realizaron talleres con servidores, comunidad, clientes y proveedores, a los que asistieron en promedio unas ocho personas de 25 invitados para cada grupo, de entre los voceros identificados.

En cada uno de los talleres se dedicó un lapso de tiempo amplio para revisar la información correspondiente a cada grupo de interés y se hizo una presentación básica de los criterios que exige la Guía G3 de GRI.

Luego, mediante calificaciones individuales de criterios de contenido y elaboración y puestas en común, los asistentes consideraron en general que la manera como se presenta la información es comprensible para ellos, da cuenta de los temas que les interesan y piensan que en general el reporte cumple con los criterios GRI.

Los temas de contenido materiales del informe se definieron con base en tres criterios:

1. Los antecedentes en reportes anteriores, que suelen ser solicitados por los diferentes grupos de interés.
2. El encaje que esa información tiene sobre los temas relevantes identificados con el Modelo de Relacionamiento con Grupos de Interés.
3. Las señales con respecto a sostenibilidad recibidas de los análisis de entorno y de sector.



● Barrio Santa Rita, Medellín.

Una estructura preliminar de contenido elaborada con estos criterios fue sometida a validación por los grupos de interés, quienes la avalaron y solicitaron algunas precisiones y énfasis adicionales como los siguientes:

- Servidores y conexos: relaciones con personal de regiones, pensionados y jubilados.
- Proveedores y contratistas: gestión de transparencia dentro del proceso de contratación.
- Clientes y usuarios: mayor y profundidad en cobertura y tarifas, gestión de morosidad en aguas, recursos transferibles a clientes, entre otros.
- Comunidad y medio ambiente: mayor difusión de los mecanismos de diálogo; mayor claridad en el saneamiento del río Medellín; más descripción en los impactos ambientales físicos; y más contexto de la contribución a las corporaciones ambientales.

Con estas señales se sometió la estructura a validación por el Comité Institucional mediante un taller facilitado por la firma Price Waterhouse and Coopers.

En el primer semestre de 2011 se realizará una segunda ronda de diálogo para evaluar, a partir del reporte, la manera como los voceros están percibiendo la gestión de relacionamiento y de RSE. Los líderes de los planes de relacionamiento participarán en las sesiones de diálogo para recibir señales que les permitan ajustar sus planes.

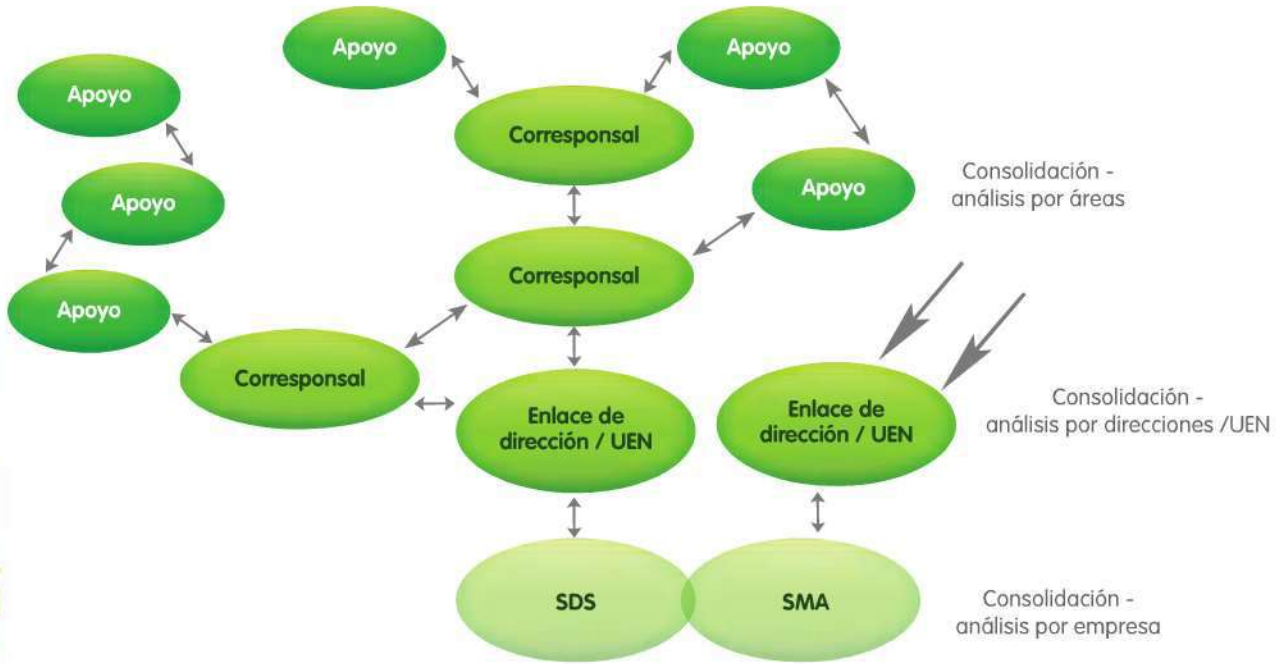
Gestión de los datos

La información fue solicitada y recolectada desde las áreas que gestionan las acciones y los indicadores reportados, mediante una estructura de enlaces y corresponsales por áreas funcionales.

Con enlaces, corresponsales y sus jefes se realizaron reuniones y talleres de preparación y de uso de las herramientas de reporte, desarrolladas internamente, que contienen los datos históricos en caso de que hayan sido reportados con anterioridad.

Luego esa información fue recibida, consolidada y revisada por un equipo de trabajo de las subdirecciones Ambiental y de Desarrollo Sostenible, que los almacenan.

Esquema de recolección de la información



Direcciones de contacto:

Mauricio Montoya Piedrahíta
Mauricio.montoya@epm.com.co

Óscar Darío Gómez Hoyos
Oscar.gomez@epm.com.co

Olga Lucía Vélez Arango
olga.velez.arango@epm.com.co

Verificación

Este informe ha sido auditado externamente por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas -ICONTEC-. Su reporte es el siguiente:



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-91

INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE

INFORME SOSTENIBILIDAD 2010 Empresas Públicas de Medellín. E.S.P

Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de la empresa **Empresas Públicas de Medellín E.S.P**

Alcance:

Se ha realizado la revisión de la adaptación de los contenidos del informe de Sostenibilidad 2010 de la empresa **Empresas Públicas de Medellín E.S.P** de acuerdo a lo señalado en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.0 (G3).

La preparación, el contenido y la autodeclaración del nivel de aplicación B del Informe de Sostenibilidad 2010, es responsabilidad de la dirección de la empresa **Empresas Públicas de Medellín E.S.P**. de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y el control interno de los que se obtiene la información. Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión limitada.

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con la Norma AA 1000 para un nivel de aseguramiento alto tipo 2. Emitimos una conclusión sobre la fiabilidad basada en los procedimientos realizados.

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la recopilación de evidencias de fuentes internas y externas, e incluyó evidencia confirmatoria y muestreos en los niveles inferiores de la organización. El énfasis recayó en la fiabilidad de la información.

A continuación se describen procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestro que se aplicaron:

1. Revisión de las actuaciones realizadas por la empresa **Empresas Públicas de Medellín E.S.P** en relación con la identificación y consideración de los grupos de interés, así como la cobertura, relevancia e integridad de la información incluida en el Informe de Sostenibilidad 2010, en función del entendimiento de la empresa de los requerimientos de los grupos de interés.
2. Análisis de la adaptación de los contenidos del Informe de Sostenibilidad 2010 a lo señalado en la Guía G3 del GRI.
3. Reuniones con el personal de la empresa para conocer los enfoques de gestión aplicados y obtener la información necesaria para la revisión externa.
4. Reuniones con los diferentes grupos de interés a través de entrevistas.
5. Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el informe de Sostenibilidad 2010 y revisión de la información relativa a los enfoques de gestión aplicados a cada grupo de indicadores.
6. Comprobación, mediante la selección de una muestra, de la información cuantitativa y cualitativa de los indicadores principales e indicadores sectoriales incluidos en el Informe de Sostenibilidad 2010, y comprobación de que los indicadores y contenidos del informe corresponden con los recomendados por dicho estándar.
7. Contraste de que el contenido del Informe de Sostenibilidad 2010 no contradice ninguna información relevante suministrada por la empresa en la documentación analizada.



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-91

El alcance de una revisión limitada es substancialmente inferior al de una auditoría. Por lo tanto, no proporcionamos opinión de auditoría sobre el informe.

Independencia:

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código de Ético establecido por ICONTEC.

Conclusión:

Como resultado de nuestra revisión limitada se concluye que el informe de Sostenibilidad 2010 de la empresa **Empresas Públicas de Medellín E.S.P** del año 2010 ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con la guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI versión 3.0 (G3), cumple con los principios para su elaboración, y es fiable de acuerdo a los procedimientos realizados. No existe información que nos haga creer que los aspectos revisados descritos contienen errores significativos.

Restricciones de uso y distribución:

El presente informe ha sido preparado exclusivamente para efectos de dar aseguramiento sobre la adaptación de los contenidos del Informe de Sostenibilidad 2010 de la empresa **Empresas Públicas de Medellín E.S.P** para el ejercicio anual terminado el 31 de diciembre del 2010 a lo señalado en la guía GRI versión 3.0 (G3) y no puede ser destinado para ningún otro propósito.

Nuestro informe se realiza única y exclusivamente para su presentación ante los grupos de interés lectores del Informe de Sostenibilidad 2010 y no debe ser distribuido o utilizado por otras partes.

ICONTEC Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación

Fabio Tobón Londoño
Director Ejecutivo
Fecha



Gobierno, compromisos y participación

Una Junta Directiva independiente y profesional

Empresas Públicas de Medellín E.S.P -EPM- es una empresa industrial y comercial del Estado del orden municipal, creada en 1955 y de propiedad en su totalidad del Municipio de Medellín. En este contexto legal no existen propietarios diferentes al Municipio.

EPM entiende el Gobierno Corporativo como el conjunto de prácticas y normas que demarcan un adecuado equilibrio entre la propiedad, la dirección y la gestión de la empresa y permiten asegurar la excelencia empresarial, mantener en equilibrio los intereses e interacción con el dueño y brindar transparencia frente a los grupos de interés y el mercado en general.

Composición de la Junta Directiva

De acuerdo con los estatutos de la empresa, el máximo órgano de dirección es la Junta Directiva, conformada por nueve miembros principales entre los cuales se encuentran el Alcalde de la ciudad de Medellín quien ejerce como Presidente, cinco personas designadas libremente por el Alcalde y tres miembros escogidos igualmente por el Alcalde entre los vocales de control registrados por los Comités de Desarrollo y Control Social de los servicios públicos domiciliarios, en concordancia con el artículo 27.6 de la Ley 142 de 1994 o de Servicios Públicos Domiciliarios, mediante el cual se consagra la participación de los clientes y usuarios en las decisiones.

Ninguno de los miembros de la Junta Directiva tiene el carácter de ejecutivo de la empresa. Sólo el Alcalde puede nombrar un delegado para su representación en caso de ausencia temporal.

De acuerdo con lo establecido en el Código de Buen Gobierno de la Empresa y el Convenio Marco de Relaciones con el Municipio de Medellín, cinco de los miembros de Junta deberán tener el carácter de independientes, exigencia consagrada además por la Ley 964 de 2005 que regula a los emisores de valores. Se considera como independiente quien cumpla los siguientes requisitos:

- No ejercer ni haber ejercido como empleado o directivo de EPM o de alguna de sus filiales o subsidiarias, incluyendo aquellas personas que hubieren tenido tal calidad durante el último año previo a su designación.

- No ejercer, ni haber ejercido durante el último año previo a su designación, como Secretario de Despacho, o empleado del Municipio de Medellín ni de ninguna de las entidades controladas, adscritas o vinculadas a éste.
- No ser empleado o directivo de una fundación, asociación o sociedad reciba aportes o patrocinios de EPM.
- No ser administrador de una entidad en cuya junta directiva participe EPM, y
- No depender exclusivamente de los ingresos percibidos por honorarios como integrante de la Junta Directiva de EPM.



Comités de Junta

Los miembros de la Junta Directiva de EPM hacen a su vez parte de algunos comités requeridos legalmente o constituidos como soporte a la labor de dirección del ente. La empresa en la actualidad tiene constituidos el Comité de Auditoría, el Comité de Asuntos Administrativos y el Comité de Nuevos Negocios.

El Comité de Auditoría, creado por medio del Decreto 217 de 2006 de la Junta Directiva, tiene entre sus funciones supervisar el cumplimiento del programa de Auditoría Interna, velar por la preparación, presentación y revelación de información financiera, y controlar el cumplimiento de prácticas específicas de Gobierno Corporativo, que se realizan internamente desde un Comité

de Gobierno Corporativo conformado por funcionarios del nivel de Subdirección, y se encarga de coordinar las acciones encaminadas al fortalecimiento y desarrollo de las prácticas de Gobierno Corporativo del Grupo EPM y hacer la planeación y ejecución del Plan de Actividades de Gobierno Corporativo. Durante el año 2010 el Comité de Auditoría interna efectuó 11 reuniones.

El Comité de Asuntos Administrativos, fue creado mediante Decreto 268 del 7 de julio de 2009 de la Junta Directiva, con el fin de analizar con la Administración en mayor detalle los asuntos administrativos que le sean encomendados a la Junta Directiva, para que ésta tome la decisión cuando se requiera o valide la recomen-

dación efectuada por el Comité. Durante el año 2010 el Comité de Asuntos Administrativos realizó siete reuniones.

El Comité de Nuevos Negocios, creado mediante el Decreto 274 del 2 de febrero de 2010 de la Junta Directiva, apoya los análisis de negocios de inversión que son presentados a la Junta Directiva, lo cual constituye una importante contribución para el adecuado ejercicio de las funciones de administración. El Comité estudia cada proyecto en todos sus aspectos relevantes -legales, administrativos y financieros-, y presenta a la Junta Directiva el informe de cada nuevo negocio, con sus conclusiones y recomendaciones. Durante el año 2010 el Comité efectuó cinco reuniones.

Capacitación y capacidad profesional

Con el fin de atender eficientemente las necesidades de capacitación de los miembros, se elaboró un plan de inducción para los nuevos miembros de la Junta, así como un plan general de capacitación para todos sus miembros.

En desarrollo de dichos planes se adelantó la inducción a la doctora Claudia Jiménez Jaramillo, quien reemplazó a Juan Camilo Restrepo, nombrado Ministro de Agricultura del Gobierno Nacional. En el plan de capacitación, se realizaron cuatro sesiones a los miembros de la Junta Directiva, para una actualización en temas de la empresa específicos de gestión interna.

Adicionalmente durante 2010 se adelantó un programa de capacitación en Gobierno Corporativo, con

alcance a la Junta Directiva de EPM, los miembros de juntas directivas de las filiales, todos los niveles directivos de EPM y los gerentes de las filiales.

En cuanto a la calidad profesional de los miembros de la Junta, el Municipio de Medellín se comprometió con la empresa, mediante el Convenio Marco de Relaciones suscrito entre ambas entidades en 2007, a que en la elección de los miembros de la Junta Directiva considerará, entre otros los siguientes criterios:

- Formación académica mínima, de nivel profesional y en temas que puedan ser considerados afines con el objeto social de las Empresas Públicas de Medellín E.S.P. y con las funciones y responsabilidades propias de un miembro de Junta Directiva.
- Experiencia empresarial y/o laboral en empresas cuya actividad esté relacionada con el sector de los servicios públicos y/o de las operaciones que realiza la Empresa, como por ejemplo en las áreas comerciales (mercadeo y ventas), procesos, auditoría, ingeniarías, gestión humana, entre otros.
- Para la elección de los vocales de control, deberá exigirse que éstos demuestren el tiempo de permanencia en el Comité de Desarrollo y Control Social que los eligió, la relación que mantiene con éste, las acciones que ha llevado a cabo en desarrollo de su función.

Evaluación de desempeño

Al final de cada ejercicio anual, la Junta Directiva hace una autoevaluación de su gestión orientada en el desarrollo de las sesiones en asuntos tales como oportunidad, calidad y pertinencia de la información entregada previamente; claridad y profundidad de los temas tratados; tiempo dedicado a cada tema, cumplimiento de la agenda programada, duración de la reunión y efectividad en la toma de decisiones. Así mismo se evalúa la administración de la empresa, la Junta Directiva como órgano colegiado y la gestión propia de cada uno de los miembros.

En 2010 el instrumento de evaluación del desempeño de los miembros, estuvo compuesto por 33 preguntas cualitativas, calificadas en una escala de 1 a 4 desde en total desacuerdo hasta totalmente de acuerdo frente a la presencia del comportamiento descrito en cada pregunta. La valoración tuvo como resultado general una puntuación de entre 3 y 3.7.

La valoración de la calidad de las sesiones se realizó con un instrumento de valoración de 1 a 5, y obtuvo una calificación de 3.7.

Autoevaluación de los miembros de Junta Directiva EPM 2010

Tema	Puntos
En relación con la administración de la empresa	3.2
En relación con la Junta Directiva como órgano colegiado	3
En relación con su gestión como miembro de la Junta Directiva	3.4
En relación con el Comité como miembro del mismo	3.7

Autoevaluación de la gestión de Junta Directiva EPM 2010

Tema	Puntos
Oportunidad, calidad y pertinencia de la información previa a las sesiones	3.5
Claridad y profundidad de los temas tratados	3.8
Tiempo destinado al tratamiento de cada tema	3.6
Cumplimiento de la agenda programada	3.6
Duración de la reunión	3.7
Efectividad de las decisiones	4.0
Resultado	3.7

Remuneración y conflictos de interés

En cumplimiento de lo establecido en el Decreto 1165 de 2009, mediante el cual se estableció la remuneración para los miembros de Junta Directiva, con excepción del Alcalde o su delegado, cada miembro recibió la suma de 3 salarios mínimos legales mensuales vigentes por la asistencia a cada sesión de Junta Directiva o a cada reunión del Comité de Junta Directiva del que hizo parte.

El numeral 3.4 del Código de Gobierno Corporativo establece que "si uno de los miembros de la Junta Directiva, en ejercicio de sus funciones, considera que está en una situación de conflicto de intereses frente a una determinada decisión, deberá comunicar esta situación a la Junta, suministrando la información que se considere relevante en relación con el asunto. Si efectivamente se trata de un asunto

en el que no sea posible la satisfacción simultánea del interés radicado en cabeza del miembro de Junta, y el de Las Empresas, bien porque el interés sea de aquél o de un tercero, el involucrado deberá abstenerse de participar en la discusión y decisión sobre el tema en conflicto. De esta circunstancia se dejará constancia en el acta de la respectiva reunión."

Igualmente, tanto el Código de Gobierno como el Reglamento de la Junta Directiva, establecen como un deber de actuación de los miembros de la Junta la revelación de los conflictos de interés. El reglamento además, obliga a que el miembro que revele un conflicto de interés ante un tema que se discuta por el órgano directivo debe retirarse de la sesión, todo lo cual quedará consignado en el acta de la misma.

En el año 2010 Claudia Jiménez Jaramillo, miembro de Junta, manifestó que en razón de su cargo anterior, se abstendría por espacio de un año de realizar gestiones en nombre de la empresa ante la Presidencia de la República. Igualmente, y por haber intervenido como facilitadora en la mesa de negociación para la definición del desarrollo del proyecto Ituango, se abstendría de participar en cualquier decisión que sobre ese tema se presentara a consideración de la Junta Directiva relacionada con el acuerdo de voluntades celebrado entre las partes sobre el asunto.

Ningún otro miembro de Junta consideró la posibilidad de existencia de conflictos de interés en el ejercicio de su cargo.

Mecanismos de interacción con Junta Directiva

La Junta Directiva aborda asuntos informativos y de decisión que son presentados por la administración de acuerdo con agendas que confecciona y documenta con anticipación a través de Secretaría General, según Estatutos y de acuerdo con señales del Comité Institucional, presidido por el Gerente General e integrado por todo el nivel de dirección.

De este modo, la Junta tiene información general y de detalle sobre la marcha de la empresa en todos sus aspectos. Normalmente decisiones o información de Junta que debe ser conocida por la empresa fluye a través de los grupos primarios que se realizan semanalmente en cascada de las direcciones hasta las áreas de base.

Un cronograma de trabajo anualizado fija fechas para la presentación de información predeterminada, como estados financieros, estado de filiales, entre otros.

Un balance y proyección del avance de la gestión de sostenibilidad es presentado en la primera Junta Directiva de cada año por la Dirección de Responsabilidad Empresarial.

En 2010 se presentó además, de manera informativa, y para recibir recomendaciones, el Modelo de Relacionamiento con Grupos de Interés.

Ética y valores

Los valores corporativos de EPM fueron redefinidos en 2009, mediante un trabajo que incluyó la participación de los empleados a través de encuestas y publicaciones electrónicas y en papel.

En 2010 se actualizó y aprobó el nuevo Código de Ética por parte del Comité Institucional y se conformó el Comité de Ética. La función del Código es la observación del pensamiento organizacional que rige las acciones de los funcionarios. Antes que un conjunto de reglas o mandatos que determinan el comportamiento, es un escenario en el que los miembros del grupo tienen la posibilidad y responsabilidad de verificar la validez de las acciones, individuales, grupales, propias y ajenas, con base en principios y criterios definidos.

El Comité de Ética será responsable de promover la gestión ética mediante el desarrollo del Código y hacer seguimiento, evaluación y recomendaciones para el desarrollo ético en la Empresa.



Valores EPM

- Transparencia
- Compromiso
- Responsabilidad
- Confiabilidad
- Innovación
- Calidez

Compromiso con iniciativas externas

Acción conjunta en RSE como política de la empresa

EPM considera que los impactos en sostenibilidad se logran mediante esfuerzos conjuntos coordinados y sumados tal y como se establece en la política de RSE:

“La Responsabilidad Social Empresarial debe ser el marco de actuación dentro del cual se desarrollan los objetivos estratégicos del Grupo Empresarial 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; está articulada con el Gobierno Corporativo y se gestionará desde el quehacer diario de la empresa y de las personas que la conforman.”

Y en el lineamiento 8 se enfatiza: **“8. Sinergias y alianzas para la actuación.** Se explorarán sinergias dentro de EPM y aliados externos para emprender acciones de Responsabilidad Social Empresarial, respetando el rol de cada actor y aprovechando las fortalezas de cada uno, con enfoque de red para potenciar el impacto.”

Consecuente con ello, EPM considera que los Objetivos de Desarrollo del Milenio constituyen una iniciativa alineada con su gestión responsable, y utiliza la contribución a algunos de ellos como foco de evaluación y de profundización de acciones, bajo el reconocimiento de que las actividades fundamentales de los negocios pueden mejorar las condiciones de pobreza y contribuir positivamente al desarrollo sostenible mediante, por ejemplo, la creación de empleo local, la posibilidad de acceso a servicios de calidad a poblaciones que no disponían de ellos, y la inversión comunitaria.

Del mismo modo EPM es signataria del Pacto Global desde el año 2006 y miembro de la Red de Pacto Global de Colombia desde su creación en 2009, cuyo objeto es fomentar el crecimiento sustentable y la responsabilidad cívica de las empresas.

Mediante esta Red, EPM adelantó en 2010 un Diplomado en Derechos Humanos al que asisten 27 funcionarios de EPM y ocho de Isagen; se vinculó al grupo de trabajo liderado por la Asociación Nacional de Industriales de Colombia -ANDI-, con miras a consolidar en el marco de “Regiones Responsables” el programa para Antioquia; adoptó la herramienta para la autoevaluación frente al desempeño del cumplimiento de los 10 principios del Pacto Global desarrollada por la empresa Eternit Colombiana S.A. y cedida a la Red; y participó con otras 21 empresas de Brasil, Colombia, Ecuador, México, Perú, Paraguay y República Dominicana en la evaluación de la incidencia del sector

empresarial frente al Pacto Mundial y a los ODM, estudio presentado en la Cumbre de Líderes 2010 del Pacto Mundial en New York.

También apoyó el proceso de formulación de la Guía ISO 26000, con participación en el Comité Nacional, observaciones para la última plenaria y votación final. Junto con la empresa colega Isagen y con el Hospital San Vicente de Paúl, conformó el Comité de Comunicaciones para la divulgación nacional de la Guía.

Y finalmente, EPM participa de manera activa en las organizaciones gremiales afines con su actividad -CIER, ASOCODIS, ACOGEN, NATURGAS y ANDESCO- bajo la óptica de la búsqueda de óptimos globales desde una competencia responsable.

Principio de precaución

En los valores corporativos, el de Responsabilidad incluye el medio ambiente, pues se define como "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".

A partir de esta formulación la empresa aplica en sus evaluaciones ambientales de proyectos instrumentos como el Estudio de Impacto Ambiental -EIA-, Diagnóstico Ambiental de Alternativas -DAA-; y Análisis de Restricciones Ambientales -ARA-, entre otros, con miras a garantizar la aplicación del numeral 6 del artículo 1 de la Ley 99 de 1993:

"ARTÍCULO 1.- 6. La formulación de las políticas ambientales tendrán en cuenta el resultado del proceso de investigación científica. No obstante, las autoridades ambientales y los particulares darán aplicación al principio de precaución conforme al cual, cuando exista peligro de daño grave e irreversible, la falta de certeza científica absoluta no deberá utilizarse como razón para postergar la adopción de medidas eficaces para impedir la degradación del medio ambiente."



Participación de los grupos de interés

Modelo de Relacionamiento como guía de gestión

Desde el año 2004, EPM definió como marco conceptual de su modelo de Responsabilidad Social Empresarial, la teoría de generación de valor para los grupos de interés.

En 2009, el Modelo de Relacionamiento con Grupos de Interés, revisó la identificación de estos grupos bajo el triple criterio de legitimidad, urgencia y poder, es decir, actores sociales con legitimidad, que reciban o puedan recibir impactos de la empresa y al mismo tiempo que tengan capacidad de impactarla.

Esta revisión ratificó los grupos de interés identificados en 2004 y agregó uno nuevo, socios e inversionistas, producto de la nueva realidad de la empresa, consolidándose como Grupo Empresarial.

EPM entiende, enuncia y enumera a los grupos de interés a partir de la proximidad que éstos tienen con la gestión de la empresa y de este modo los clasifica en internos (Dueño y conexos, Socios e inversionistas, Servidores y conexos), de frontera (Proveedores y contratistas) y externos (Clientes y usuarios, Comunidad y medio ambiente, Competidores y colegas, Estado).





● Sexto aniversario Programa radial Aló EPM.

Objetivos y temas relevantes

La relación con los grupos de interés está centrada en los temas relevantes, es decir, aquellos que al mismo tiempo son considerados de importancia estratégica para la empresa y críticos para el grupo de interés. Adicionalmente, y como factor de priorización y señal para desarrollo organizacional, se involucra el potencial de gestión que el tema tiene en EPM.

Mediante un proceso de consulta interna en el que participaron más de 273 personas entre directivos y profesionales que tienen contactos continuos con públicos externos, se identificaron los temas relevantes, los subgrupos y los grupos de interés, en el marco de la construcción del Modelo de Relacionamiento con Grupos de Interés.

Posteriormente, mediante un proceso de análisis avalado por el Comité Institucional, se definieron objetivos estratégicos de relacionamiento con cada uno de los grupos de interés.

Este trabajo fue luego validado mediante talleres y entrevistas en profundidad con voceros de los grupos de interés, y dejado en firme como marco general de relacionamiento, tal como fue reportado en 2009. Los voceros de los grupos de interés estuvieron de acuerdo con las propuestas presentadas, aunque los de comunidad consideraron que la generación de empleo local es un tema relevante. Este tema fue incluido con proveedores y particularmente como contratación social.

Diálogo y evaluación

Los temas relevantes son la línea que estructura el reporte con gru-

pos de interés, y también la línea de diálogo que se implementó como evaluación del reporte 2009 y planeación del reporte 2010.

En octubre se realizaron talleres con servidores, comunidad, clientes y proveedores. Consideraron que la manera como se presenta la información es comprensible para ellos y da cuenta de los temas que les interesan.

En el primer semestre de 2011 se realizará una segunda ronda de diálogo para el evaluar, a partir del reporte, la manera como los voceros están percibiendo la gestión de relacionamiento y de RSE. Los líderes de los planes de relacionamiento participarán en las sesiones de diálogo para recibir señales que les permitan ajustar sus planes.



Gestión por grupos de interés:

Prestamos servicios básicos a millones de personas en todas las geografías y condiciones sociales.

Actuamos con equidad.



Dueño

Composición

EPM es una empresa industrial y comercial, 100% pública, de propiedad del municipio de Medellín.

Subgrupos y voceros

- Administración municipal de Medellín.
- Junta Directiva EPM.
- Concejo de Medellín (como conexo al dueño).
- Comunidad de Medellín (a través del Comité Cívico de Seguimiento).

Canales de comunicación y diálogo

Gestión y reporte de Gobierno Corporativo.
Sesiones Junta Directiva.
Sesiones del Concejo de Medellín.
Interlocución directa con el Alcalde.

Objetivo de relacionamiento

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.

Temas relevantes

Gobernabilidad.





Logros 2010

Cumplimiento del Convenio Marco de Gobernabilidad vigente.

Valor agregado distribuido

846,843 millones.
25%

Retos 2011

Realizar ajustes al convenio marco de gobernabilidad entre el municipio de Medellín, EPM y los mecanismos de seguimiento al cumplimiento del mismo.

Riesgo sobre sostenibilidad

Insuficiencia de excedentes financieros a largo plazo.

Enfoque de gestión del riesgo

Excelencia empresarial - Crecimiento con sostenibilidad social, ambiental y financiera.

Líder de la relación en EPM

Gerencia General / Subdirección Relaciones Institucionales.

Gobernabilidad y riesgo político

Transparencia, principio de la gestión

Dentro de los lineamientos de la política de Responsabilidad Social de EPM se establece el compromiso con la emisión de información completa, oportuna y confiable, y con una comunicación permanente y en doble vía con los grupos de interés y otros públicos.

Este principio tiene una relevancia particular en el caso de EPM, por tratarse de una empresa pública, y se refrenda a través de la Política de Transparencia y Probidad del municipio de Medellín (Acuerdo 65 de 2008), el Código de Gobierno Corporativo y el Convenio Marco de Relaciones suscrito con el municipio de Medellín en el año 2007.

Para este último se acordó establecer un sistema de seguimiento periódico a los principios y compromisos estipulados, para lo cual se definirán indicadores que serán medidos por una entidad externa, acordada por EPM y el Municipio, y que cuente con reconocimiento y representatividad dentro de la ciudad, como una forma de garantizar una adecuada transparencia en la divulgación de los resultados de la medición.

En el primer semestre de 2011 se presentará la propuesta completa de modificación y ajustes de los indicadores a medir.

Durante 2010 se definió el Lineamiento 3 de la política de Responsabilidad Social Empresarial, como el lineamiento de Transparencia de EPM. Este lineamiento establece:

Relaciones transparentes y de mutuo beneficio con la sociedad

“De manera proactiva se mantendrán y fortalecerán vínculos positivos, transparentes y relevantes con los grupos de interés, que favorezcan una relación de mutuo beneficio entre EPM y la sociedad; y contribuyan al fortalecimiento institucional. Se emitirá información completa, oportuna y confiable; y se establecerá una comunicación permanente y en doble vía, con los grupos de interés y otros públicos”.

En esta vía, la empresa continuó participando en la iniciativa Transparencia por Colombia, en la cual durante 2010 ocupó el tercer puesto entre 17 empresas de servicios públicos del país que participaron de manera voluntaria en la medición.

Para 2011 se tiene planeado incorporar dentro del Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno las funciones definidas en la política de Transparencia y Probidad del Municipio adoptada por EPM por aprobación de Junta Directiva.

Resultados Transparencia por Colombia 2010

Indicadores	2009	2010
Calificación EPM	84.7	89
Calificación promedio	68	76
Puntaje máximo	95	98
Puntaje mínimo	49.49	60
Empresas de servicios públicos participantes	18	17

Capacitación en temas anticorrupción

Programada desarrollado	Personal capacitado	Temas abordados
Charla Control Administrativo	109 coordinadores de equipos de trabajo	Importancia del control en las etapas del proceso administrativo para el logro de los objetivos organizacionales.
Difusión Guía de Control Administrativo	Se realizó la difusión y entrega de Guía de Control Administrativo a 104 Jefes y 217 Coordinadores	Importancia del control en las etapas del proceso administrativo para el logro de los objetivos organizacionales.
Charla sensibilización en control personal para las Regiones	10 funcionarios	Diferenciación de los tipos de Control y aclaración de la importancia del Control Personal para la adecuada ejecución de las funciones y tareas desarrolladas por los funcionarios.
Charla Atención e Investigación Siniestros	Se dictó charla de Atención e Investigación Siniestros a 19 funcionarios	Control Administrativo y procedimiento para la atención e investigación de siniestros en EPM.
Empresas de servicios públicos participantes	18	17

Transferencias

EPM realiza anualmente al municipio de Medellín, en su calidad de dueño, transferencias ordinarias y extraordinarias. Las primeras están establecidas en el 30% de sus excedentes financieros, mientras que las extraordinarias son recursos adicionales destinados en forma específica a proyectos de la administración municipal, y deben ser aprobadas por el Concejo de Medellín. Para el Plan de Desarrollo 2008-2011, el municipio solicitó \$750,000 millones como transferencias extraordinarias, que se entregan a razón de \$187,500 millones por año. En 2010 se entregaron adicionalmente \$150,000 millones como transferencias extraordinarias, con destinación al Proyecto Urbano Integral del municipio de Medellín.



62

Estos recursos son destinados a financiar parte del Plan de Desarrollo del municipio en sus diferentes líneas.

Se incluyen dentro de este informe, como una forma de ilustrar el beneficio que representa para los habitantes del municipio de Medellín disponer de estos recursos.

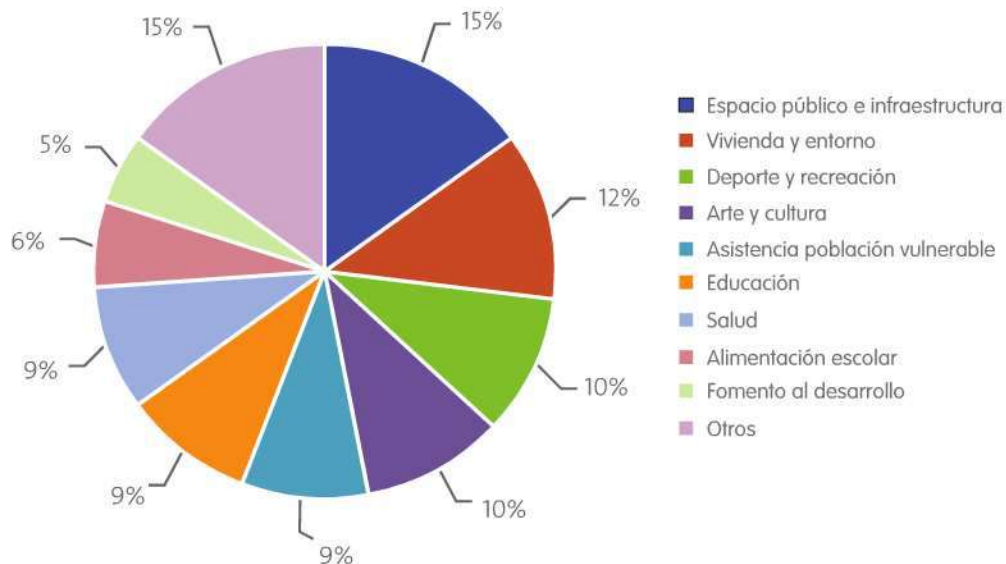
Transferencias anuales (Cifras en millones de pesos)

	2008	2009	2010
Transferencias ordinarias	333,327	399,519	509,343
Transferencias extraordinarias	187,500	187,500	337,500
Total transferencias	520,827	587,019	846,843

Destinación de transferencias extraordinarias 2010 (Cifras en millones de pesos)

Destinación Excedentes EPM – 2010		
Sector	Valor total	Participación (%)
Salud	75,447	8.91
Educación	77,961	9.21
Asistencia a población vulnerable	78,074	9.22
Alimentación escolar	51,882	6.13
Vivienda y entorno	103,384	12.21
Saneamiento básico y agua potable	34,986	4.13
Espacio público e infraestructura vial	119,939	14.16
Arte y cultura	81,097	9.58
Justicia y seguridad	37,341	4.41
Fomento al desarrollo, ciencia y tecnología	39,821	4.70
Medio ambiente	21,828	2.58
Fortalecimiento institucional	23,300	2.75
Prevención y atención de desastres	16,655	1.97
Comunicaciones	2,893	0.34
Deporte y recreación	82,229	9.71
Total transferencias	846,843	100.00

Destinación de excedentes de EPM 2010



Gestión ética, cultura y valores

Partiendo de iniciativas desarrolladas por EPM en años anteriores, y teniendo en cuenta recomendaciones hechas por la Corporación Transparencia por Colombia en sus mediciones anuales, durante 2010 se reformuló el Código de Ética de EPM, escenario en el que los miembros del grupo tienen la posibilidad y la responsabilidad de verificar la validez de las acciones, tanto individuales como grupales.

Para lograrlo, se creó un espacio de reflexión y construcción colectiva que permitiera la identificación de reflexiones éticas que rigen el comportamiento y las actuaciones de los servidores de la organización. Se hizo a partir del análisis de dilemas éticos y en el ejercicio participaron 342 servidores de todas las áreas, niveles, cargos y sedes. Asimismo se conformó el Comité de Ética, como la instancia encargada de valorar los comportamientos de los servidores a luz del Código de Ética.

Para 2011 se contempla el despliegue del Código para su apropiación en todos los funcionarios y la definición del funcionamiento del Comité.

Gobierno Corporativo

El plan de Gobierno Corporativo del Grupo EPM 2010-2015, es un proyecto a cinco años que definirá un modelo de gobierno para el grupo empresarial. Durante el primer semestre de 2010 se realizó un diagnóstico interno preliminar de las prácticas de gobierno corporativo del Grupo EPM.

Este diagnóstico comprendió el análisis de los documentos de gobierno corporativo de las sociedades del grupo empresarial y la realización de más de 80 entrevistas a directivos de EPM y sus filiales, así como a miembros de sus juntas directivas, comparando las prácticas de las empresas. Además se realizó una



referenciación externa con grandes empresas colombianas y con los estándares internacionales definidos por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico OECD, la Corporación Andina de Fomento CAF y la Corporación Financiera Internacional IFC.

Para el primer semestre de 2011 el consultor apoyará al Grupo EPM en la definición del Modelo de Gobierno Corporativo para el grupo empresarial y diseñará un plan integral para cumplir con los estándares internacionales.

Un aspecto importante en este tema tiene que ver con el desarrollo de un programa de capacitación en gobierno corporativo, en el que participaron miembros de las juntas directivas de EPM y filiales, así como directivos de todo el grupo empresarial. Además, se estructuró el encuentro "Actuando como Grupo", el cual consistió en un espacio de talleres creado para ampliar la comprensión sobre el modelo de trabajo, el gobierno corporativo y la cultura organizacional como elementos fundamentales en la articulación como grupo empresarial.

Por otro lado, EPM inició el proyecto de normalización de la actividad de auditoría interna, como carta de presentación internacional de la empresa y como instrumento de transparencia. La meta es alcanzar la certificación en calidad con base en normas internacionales que avala The Institute of Internal Auditors (IIA), así como la alineación con las mejores prácticas para responder a las demandas del mercado actual a nivel mundial.

Con el propósito de garantizar elementos de unidad de dirección y propósito con visión de grupo y la determinación de alcance de la intervención institucional en las empresas filiales, durante 2010 se trabajó en el diseño del mapa de ruta para poner en marcha el modelo de trabajo, a través del cual se definirá el alcance de la interacción entre EPM y sus filiales en temas de operación y gobernabilidad.



Mesa Internacional de Gobierno Corporativo

EPM realizó en 2010 la Primera Mesa Redonda de Gobierno Corporativo en Empresas Estatales de Latinoamérica. En ella participaron empresas de Brasil, Costa Rica, Perú, Ecuador, México, Estados Unidos y Colombia, con el apoyo de organismos multilaterales como la OECD, el Banco Mundial, la CAF y el Banco Interamericano de Desarrollo. Como resultado del evento se generaron los primeros documentos de trabajo para la constitución de la Red Latinoamericana de Gobierno Corporativo en empresas estatales.

Socios e inversionistas

Composición

Conforman este grupo de interés los socios minoritarios en las empresas filiales de aguas y energía en las que EPM tiene control, y los tenedores de bonos.

Son socios mayoritariamente los departamentos, municipios y algunas otras entidades con las cuales se comparte la propiedad.

En energía se tienen alrededor de 56 socios nacionales, y en aguas la constante es que lo sean el departamento de Antioquia, los municipios en los que se presta el servicio y la Nación para el caso de Aguas del Atrato.

Internacionalmente, se tiene como socio al Gobierno de Panamá en ENSA a Fabrigás, en Guatemala.

El subgrupo inversionistas, está conformado por personas naturales, establecimientos de crédito, sociedades de servicios financieros, sociedades de capitalización, entidades aseguradoras e intermediarios de seguros y reaseguradoras, fondos de pensiones y cesantías, fondos mutuos de inversión, fondos comunes, fondos de valores, demás personas jurídicas.

En total hay 593 tenedores de bonos, de ellos 514 locales y 79 internacionales; éstos últimos incluyen la emisión internacional del 24 de enero de 2011.

Subgrupos

Accionistas en empresas filiales - Tenedores de bonos nacionales - Tenedores de bonos internacionales - Proveedores de capital.

Canales de comunicación y diálogo

Interlocución directa.
Página del inversionista.
Rondas de presentación de información.





Objetivo de relacionamiento

Por definir de manera explícita. La relación se mueve bajo la premisa de mantener la confianza mediante el cumplimiento de los derechos de los inversionistas, transparencia y revelación de información financiera y no financiera y trato equitativo.

Temas relevantes

Crecimiento.

Logros 2010

- Aprobación del mapa de ruta para la operación del modelo de trabajo con filiales.
- Creación de la oficina de atención a inversionistas.
- Estandarización de los mecanismos de información y relación con inversionistas.

Retos 2011

- Aplicación completa del modelo de trabajo y desarrollo del mismo para filiales internacionales.
- Definición de marco de actuación de relación con socios e inversionistas siguiendo la metodología UNEP.

Riesgo sobre sostenibilidad

Insuficiencia de excedentes financieros a largo plazo.

Enfoque de gestión del riesgo

Excelencia empresarial - Crecimiento con sostenibilidad social, ambiental y financiera.

Líder de la relación en EPM

Área Gestión de Capitales - Empresas Vinculadas Aguas - Empresas Vinculadas Energía.

Mapa de ruta:

La vía para operar el modelo de trabajo con filiales

Por el crecimiento de EPM, su proceso de consolidación como grupo empresarial y el propósito de direccionar el logro de la MEGA a 2015, en el entendimiento de que las filiales no pueden ser absorbidas en su totalidad por la matriz, sino que son un medio para implementar su estrategia de crecimiento, fue 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.

Con este fin, 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, modelo que ha sido formulado, aprobado, divulgado y que se encuentra en fase de implementación, por medio básicamente de un mapa de ruta.

El modelo de trabajo de Grupo consta, a su vez, de los modelos de operación y de gobernabilidad. El de operación presenta las decisiones de integración y estandarización de procesos en las filiales, y los de gobernabilidad definen los derechos de decisión y la atribución de responsabilidades que generan las conductas deseadas en la organización, conforme a los modelos de operación acordados.

En 2009 se aprobó en EPM el modelo de trabajo de Grupo para las filiales de energía y aguas, y en 2010, el plan de trabajo para definir y operacionalizar el modelo de trabajo de Grupo en EPM, tanto para sus filiales de energía y aguas, como para UNE Telecomunicaciones.

En 2010 fue aprobado el mapa de ruta por la Junta Directiva de EPM, y posteriormente por las distintas juntas directivas de las filiales de aguas y energía. Otro hito relevante en este año fue la creación del cargo de Líder Modelo de Trabajo Grupo EPM, cuya responsabilidad es la coordinación de la operacionalización del modelo de trabajo y la elaboración de un plan detallado de las acciones que se deben realizar durante los tres periodos contemplados en el mapa de ruta.



● *Aguas del Atrato.*

Relación con inversionistas:

Transparencia y cercanía como claves rectoras de la relación

Los criterios de relacionamiento con los inversionistas se articulan con el Código de Gobierno Corporativo de EPM, capítulo 4º; revelación de información financiera y no financiera; así como con la normativa que sobre información relevante la Superintendencia Financiera de Colombia exige a todo emisor en el mercado de valores, de acuerdo con el Decreto 2555 de 2010, con el fin de brindar información de carácter público a inversionistas y a los diferentes actores del mercado, basada en el principio de la transparencia. Esto es, tratar la información como un elemento veraz, claro, oportuno, relevante, accesible y útil para el discernimiento de sus destinatarios.

Además de los deberes de información contenidos en el Código de Gobierno Corporativo, EPM ha asumido compromisos específicos frente a los inversionistas, los cuales van destinados a proteger sus intereses en los valores emitidos por la entidad.

Por otro lado, EPM cuenta desde 2010 con una instancia oficial encargada de mantener informado al público inversionista acerca de la situación financiera de la empresa, las perspectivas de negocio e inversión y los hechos relevantes de interés para los actores del mercado de capitales, de tal forma que los inversionistas y demás actores del mercado estén informados en igualdad de condiciones y puedan, de la forma más conveniente, evaluar sus decisiones o recomendaciones de inversión.

En este contexto, los criterios de relacionamiento con los inversionistas se

pueden agrupar en cinco categorías:

- Cumplimiento de los derechos de los inversionistas.
- Transparencia y revelación de información financiera y no financiera.
- Trato equitativo con los inversionistas actuales y potenciales, tanto nacionales como internacionales.
- Comunicación efectiva con el público inversionista para contribuir al posicionamiento de EPM como un emisor de deuda recurrente en los mercados de capitales nacional e internacional, sólido financieramente, comprometido en lo social y ambiental.

Durante el año 2010 se destacan logros como la creación de la oficina de atención al inversionista, así como la atención de manera oportuna, clara, suficiente y veraz de los requerimientos puntuales de información de inversionistas y público financiero, tanto locales como internacionales, sobre la empresa y el Grupo EPM, y el establecimiento de mecanismos de diálogo directo y retroalimentación con los inversionistas y los intermediarios financieros.

Adicionalmente se destaca la participación en eventos clave tipo *"non deal road show"*, nacionales e internacionales, sobre mercado de capitales; y la realización de reuniones uno a uno y grupales con grupos de inversionistas locales e internacionales tipo *"Roadshow"*, como preparación a la colocación de emisiones de bonos local e internacional.

Servidores y conexos

Composición

Forman parte de este grupo de interés 24,402 personas. De ellas, 5,830 son servidores vinculados directamente a EPM, incluyendo: 331 profesionales en formación y aprendices; 5,997 beneficiarios o familiares en primer grado de los empleados, y 2,575 jubilados directamente por EPM.

Subgrupos

Directivos - Trabajadores no profesionales - Trabajadores profesionales - Familias y beneficiarios - Jubilados y pensionados - Profesionales en formación, aprendices y aspirantes a empleo.

Voceros

- Directivos sindicales para los aspectos laborales.
- Líderes naturales entre los servidores y los jubilados para temas generales del modelo de relacionamiento.

Canales de comunicación y diálogo

- Comunicación directa con directivos sindicales.
- Talleres en grupo para temas generales de relacionamiento.
- Medios de comunicación electrónicos e impresos periódicos.

Objetivo de relacionamiento

Desarrollar el compromiso de los funcionarios y grupos conexos, en términos éticos, de cara a la Responsabilidad Social Empresarial.

Temas relevantes

Gestión del Talento Humano.





Logros 2010

- Aprobación de la Política de Gerenciamiento del Talento Humano.
- Revisión y reformulación del Código de Ética - Conformación del Comité de Ética.

Valor agregado a servidores y conexos

\$577,664 millones.
17%

Retos 2011

Desplegar el plan de apropiación de los compromisos éticos para servidores y conexos, incluyendo comunicación, formación y consolidación del Comité de Ética.

Riesgo sobre sostenibilidad

Desalineación entre el proyecto de vida y el proyecto empresarial.

Enfoque de gestión del riesgo

Profundización de la convergencia entre los proyectos empresarial y personal a través del Modelo de Gerenciamiento del Talento Humano.

Líder de la relación en EPM

Dirección de Gestión Humana y Organizacional.

Empleo y equidad:

100% de los servidores con evaluación de desempeño y retos en la relación con pensionados

EPM se ratifica como un importante generador de empleo local y regional, al cerrar el año con 23,146 empleos promedio mes, generados tanto internos como externos. Sin embargo, durante 2010 se registró una disminución de 602 empleos promedio al mes.

La intensidad en la ejecución de algunos proyectos, sobre todo el de la construcción de la central hidroeléctrica Porce III, que entró en las primeras fases de operación comercial en diciembre, explica este descenso para el empleo externo. Por su parte, un incremento en las personas pensionadas por vejez, algunos retiros, y la disminución en los ingresos de personal debido a la suspensión de los procesos de selección por la vigencia de la Ley de Garantías Electorales durante los primeros meses del año, explican el descenso de los empleos directos, que pasaron de 5,654 personas vinculadas en promedio al mes durante 2009, a 5,543 personas vinculadas en promedio durante 2010.

Para el personal vinculado los indicadores de estabilidad laboral, antigüedad y rotación se mantienen en niveles satisfactorios similares a los de los años anteriores.

Un salto importante en equidad se registró durante el año con la incorporación de la población del nivel de sostenimiento al modelo de gestión del desempeño, con lo cual 100% de los servidores de la Empresa tiene tutorías, seguimiento y evaluación de su desempeño laboral y desarrollo personal.

En equidad de género, la situación es relativamente estable con una composición 70-30 entre hombres y mujeres. Sin embargo, hay un crecimiento de género femenino en la curva profesional, donde las mujeres representan el 41%, situación notable, pues a su vez, el 31% de toda la planta de cargos en EPM está compuesta por profesionales. Adicionalmente, no existe ninguna discriminación en remuneración, pues se aplica con todo rigor la norma de "a igual trabajo, igual salario".



El Comité de Convivencia Laboral, creado para atender reclamaciones de acoso laboral y resolver inconformidades eventuales en aplicación de este modelo y en los procesos de selección, no recibió ninguna queja de este tipo durante el año, a pesar de que los ascensos por procesos de selección interna fueron apenas de 76 personas frente a los 280 registrados en 2009, pues se hizo un ajuste de lineamientos para que todas las convocatorias fueran abiertas a la ciudadanía y ninguna cerrada solo para empleados de la entidad.

Por su parte, los indicadores de remuneración mantienen estables sus niveles. Los salarios promedio y mínimo en EPM son para el año 6.0 y 2.35 veces el salario mínimo legal mensual vigente para el país, respectivamente.

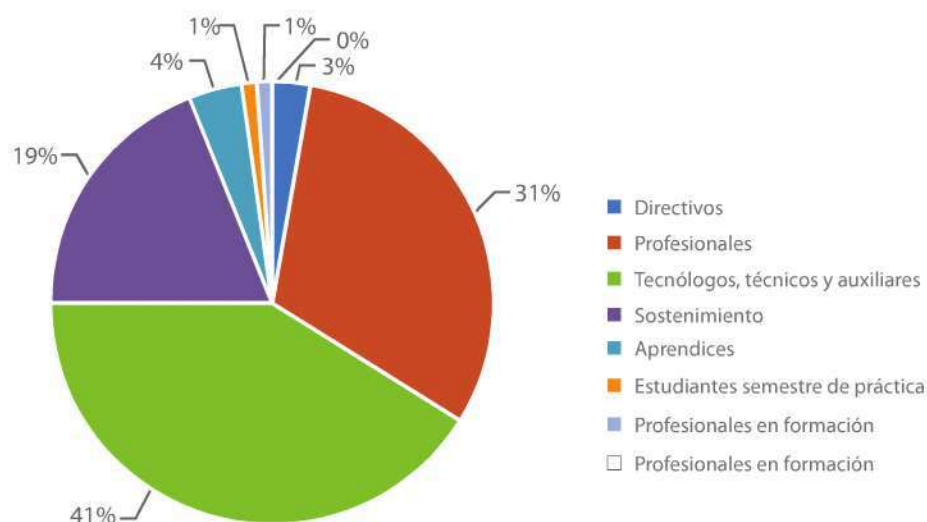
Las pensiones por vejez vienen teniendo un incremento interanual desde el año anterior, tendencia que seguirá hacia el futuro, pues 509 personas cumplirán requisitos para el caso en 2011. Ante ello, EPM ha comenzado a realizar ajustes en el proceso de preparación para la jubilación y a considerar acciones en la profundización de relaciones con este subgrupo.

Se mantendrán los encuentros de jubilados y los programas de adultez plena, pero se rediseñará el programa de preparación para el retiro laboral, y se aplicarán con mayor eficiencia las acciones de transferencia de conocimiento durante el último año de servicio.

Indicadores de planta de personal 2008-2010

Indicador	Unidad	2008	2009	2010
Empleados promedio mes	Personas	5,242	5,654	5,543
Rotación	Veces	3.76	6.24	4.61
Antigüedad promedio de servicio	Años	15.5	15	14.8
Edad promedio de empleados	Años	45.1	45	44.7
Empleados hombres	Porcentaje	74.1	72.7	71.6
Empleados mujeres	Porcentaje	25.9	27.3	28.4
Empleos externos promedio mes no permanentes	Personas	13,542	16,672	15,797
Empleos externos promedio mes permanentes	Personas	1,403	1,819	1,806
Total empleos generados promedio mes	Personas	20,187	24,145	23,146

Composición de la planta de personal EPM 2010



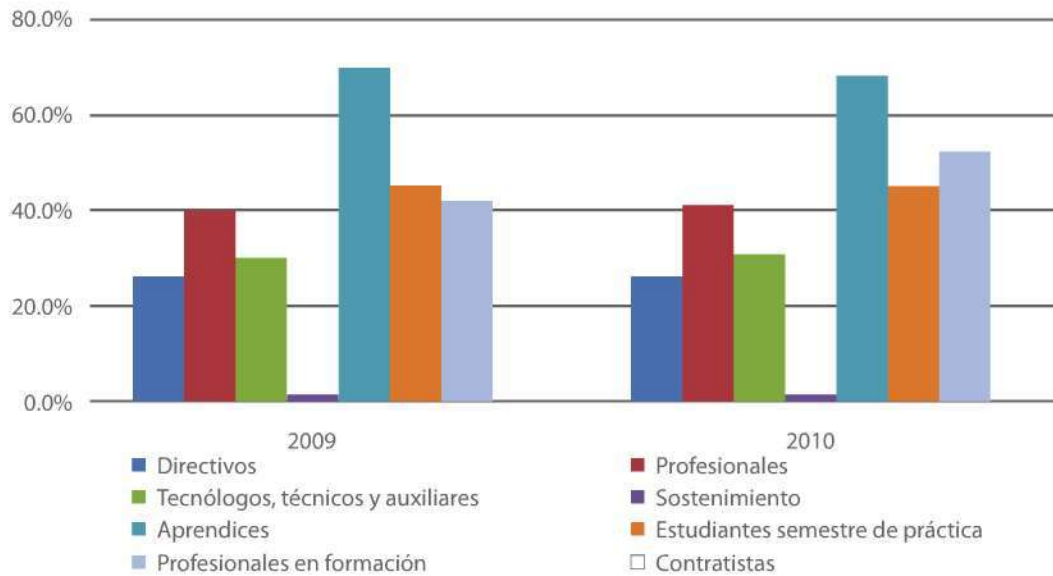
Remuneración promedio empleados EPM 2008-2010

Indicador	2008	2009	2010
Profesionales	\$ 4,248,000	\$ 4,633,125	\$ 4,675,848
Auxiliar, técnico, tecnólogo y operador	\$ 1,885,000	\$ 2,152,489	\$ 2,086,087
Sostenimiento	\$ 1,160,000	\$ 1,299,597	\$ 1,338,915
Relación salario promedio EPM / SMLV	5.76	5.98	6.00
Relación salario mínimo EPM / SMLV	2.33	2.40	2.35
Pagos por salarios y prestaciones sociales (en millones)	\$ 243,313	\$ 283,817	\$ 294,953
Salario promedio hombres	NR	NR	\$ 2,955,713
Salario promedio mujeres	NR	NR	\$ 3,434,311

Distribución de la planta de personal por género 2008- 2010

Cargo	2008	2009	2010	Hombre	% hombres x cargo/ total planta
Directivos	161	169	168	124	2.1%
Profesionales	1,598	1,774	1,833	1,079	18.5%
Tecnólogos, técnicos y auxiliares	2,321	2,448	2,401	1,663	28.5%
Sostenimiento	1,185	1,153	1,097	1,084	18.6%
Aprendices	175	203	204	65	1.1%
Estudiantes semestre de práctica	37	33	62	34	0.6%
Profesionales en Formación	85	50	65	31	0.5%
Total planta de personal a dic. 31	5,562	5,830	5,830	4,080	70.0%

Participación de mujeres en la planta de cargos EPM 2009-2010



Proyección de personal próximo a pensionarse

		2011	2015	%/ sobre planta actual	2020	%/ sobre planta actual
Energía	Directivo	12	1	2%	15	25%
	Profesional	51	36	5%	81	11%
	Tecnólogo, técnico y auxiliar	94	74	8%	172	19%
	Sostenimiento	52	32	5%	88	15%
Aguas	Directivo	3	2	7%	7	26%
	Profesional	16	13	4%	27	9%
	Tecnólogo, técnico y auxiliar	39	36	8%	63	13%
	Sostenimiento	80	29	8%	122	33%
Institucionales	Directivo	10	2	2%	10	12%
	Profesional	40	38	4%	72	8%
	Tecnólogo, técnico y auxiliar	86	89	9%	173	17%
	Sostenimiento	26	11	8%	37	28%

# de personas preparadas para la jubilación 2008-2010	2008	2009	2010
	64	43	41

Pensionados EPM 2009-2010

Detalle	2009	2010
Cobertura del plan de pensiones	100%	100%
Aportes de la organización	23,319,974,979	24,649,511,768
Aportes del trabajador	9,730,603,023	10,377,596,944
Fondo de solidaridad	1,858,387,302	1,977,642,760
Retefuente	8,605,680,000	8,129,128,000
Jubilados y pensionados en el año	138	195
Jubilados directos (acumulado)	2,593	2,543
Entidades a las cuales se les factura cuotas partes jubilatorias	104	101

Lineamientos del proceso de selección EPM

“El proceso de selección en EPM se aplica bajo criterios de transparencia, oportunidad, calidad, confiabilidad y participación de la comunidad.

El proceso de selección se realiza bajo modalidad abierta y, en consecuencia, en él pueden participar personas vinculadas o no a la Empresa. Este lineamiento posibilita un proceso equitativo y participativo”.

Política de Gerenciamiento del Talento Humano EPM

“El Gerenciamiento del Talento Humano en EPM se basa en el desarrollo de competencias y contribuye desde la dimensión humana al logro de la estrategia empresarial, a la dignificación de la vida de sus servidores y a la promoción de comportamientos socialmente responsables en sus actuaciones.

En coherencia con ello, EPM y sus servidores propician conjuntamente el crecimiento laboral y personal a través de un entorno de trabajo estructurado a partir de una cultura de alto desempeño, los valores organizacionales, la ética, la calidad de vida, el bienestar, la normatividad laboral y las disposiciones nacionales e internacionales acogidas en el marco de los derechos humanos”.

Modelo para el Gerenciamiento del Talento Humano

El talento humano se gestiona en EPM desde este modelo centrado en competencias que operan como hilo conductor, alrededor de las cuales se articulan tres grupos de componentes:

- Facilitadores de la evolución del talento humano (selección, desempeño, aprendizaje, compensación y desarrollo).
- De la dinámica de interacción con la Organización (liderazgo, clima, cambio, cultura y conocimiento).
- De la gestión administrativa (relaciones laborales y protección social).



Entorno de trabajo:

Creció el aprovechamiento de beneficios

En EPM la medición de clima laboral se hace cada dos años, pues se considera que la constancia y consistencia en la gestión es más importante que los datos de resultados. Durante 2010, el 99% de los equipos de la organización formularon, con acompañamiento especializado, un plan de mejoramiento de clima al cual le realizaron su propio seguimiento en la mayoría de los casos, y en otros tuvieron atención experta por parte de la Unidad Asesoría Organizacional, que utilizó 3,691 horas de asesoría.

De hecho, en el año no se presentaron situaciones de sobresalto en cuanto a entorno de trabajo, y en cambio se tienen indicios de mejora por el nivel de aprovechamiento de los beneficios, cuyo número creció 7% con respecto al año anterior, y en valor 9%, casi seis puntos por encima de la inflación.

Igualmente creció la asistencia a programas de deportes y recreación (30%), mientras que la asesoría psicológica familiar disminuyó en 13%. Este programa se presta a través de la Universidad Pontificia Bolivariana para atender al empleado y a su grupo familiar en terapias individuales y de familia.

Comunicación interna

El indicador de efectividad en las comunicaciones, uno de los dos que mide las relaciones y las comunicaciones con el público interno, tuvo una mejoría por encima de lo esperado, pues alcanzó 69.9% sobre una meta esperada de 67.

Este indicador registra la relación entre eficiencia y eficacia de los medios de comunicación interna, pero considera parte de la eficacia la manera como la comunicación corporativa contribuye a la armonización de los proyectos laboral y personal, así como ésta se constituye en un factor de gratificación, sobre todo en lo que alude a la comunicación interpersonal. La comunicación reconoce un impacto en los servidores si cambian percepciones o actitudes cuando se enteran de logros de la Organización y su crecimiento como grupo.

La gestión de comunicación registró consistencia en cuanto a medios y a periodicidad respecto a los años anteriores, aunque hay incremento en los medios en línea y en el Voz pa' Vos, un medio de expresión de los empleados.

Uno de los mayores logros de la gestión de comunicación en 2010 fue la aprobación de la Política de Comunicaciones EPM por parte de la Junta Directiva. Fue concebida para garantizar el cumplimiento del rol estratégico de la comunicación en EPM, desde sus dimensiones organizacional, informativa, relacional, comercial y educativa.

“La comunicación en Empresas Públicas de Medellín tiene como marco de actuación el respeto, la transparencia, la oportunidad, la pertinencia, la veracidad y el diálogo y está

orientada a garantizar su reputación y a mantener una adecuada relación con los grupos de interés, para contribuir a la sostenibilidad y al desarrollo de la estrategia del Grupo EPM.”

La Política de Comunicaciones busca dar claridad organizacional para la toma de decisiones y actuaciones de los miembros de la Organización respecto al proceso de comunicación; crear criterios y un marco de actuación que permitan generar estrategias y planes de comunicación alineados con los objetivos organizacionales; promover un modelo de comunicación para las empresas del Grupo EPM y contribuir a la construcción de una cultura organizacional homogénea que tenga en cuenta el respeto por la diversidad. A partir de la aprobación de la Política se realizó el primer diagnóstico de comunicación para las relaciones laborales en EPM.

Entorno de trabajo

En el entorno de trabajo es especialmente relevante el incremento de la capacitación en temas de seguridad ocupacional, tanto en horas totales como en horas hombre, lo que confirma la tendencia a la baja registrada durante los últimos años en los principales indicadores de seguridad, tal como se observa en los índices de lesiones incapacitantes, de severidad en accidentes, de frecuencia de accidentes y de número de accidentes reportados. En el año, 1,500 trabajadores fueron capacitados en trabajo en altura.

En cuanto a las relaciones con los sindicatos, EPM conserva el indicador de afiliación a las organizaciones sindicales superior al 96%,

pues sólo están impedidos para afiliarse los directivos de primer nivel, de libre nombramiento y remoción por parte del Alcalde y del Gerente General, y el grupo de aprendices y estudiantes de práctica, pues su contrato es por seis meses a término definido.

Las relaciones con los sindicatos se rigen mediante convenciones colectivas de trabajo, vigente la actual con SINPROEPM hasta el año 2014, y vencida en 2010 la de SINTRAEMSDDES, cuyo proceso de negociación comenzó. A los líderes sindicales se les garantizan los permisos acordados para hacer activismo y cuentan con los canales de comunicación corporativos, como el correo electrónico, para enviar y recibir mensajes de sus afiliados.

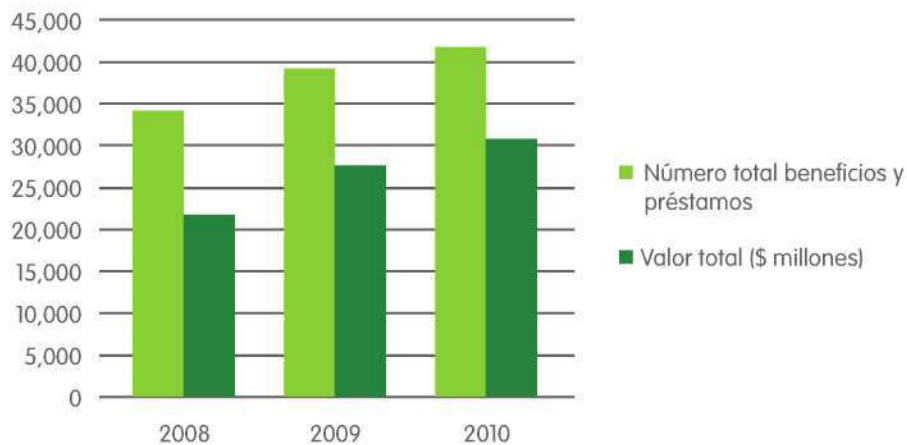
Los canales de diálogo con las organizaciones sindicales permanecieron abiertos. El principal es una reunión mensual entre Empresa y directivos para la revisión de temas comunes, aunque la negativa de SINTRAEMSDDES, que reúne al 58% de los trabajadores, de asistir a estas reuniones, se mantuvo durante el año.

Se registran tres hechos sobresalientes en este aspecto del relacionamiento con empleados: la creación de una nueva organización sindical, la Unión Sindical Grupo Empresarial EPM UNIGEEP, que cuenta con 68 miembros provenientes de las dos organizaciones anteriores; un incremento leve de los asociados a SIMPROEPM y la negociación de la nueva convención colectiva con SINTRAEMSDDES, proceso que derivó en Tribunal de Arbitramento, pues se agotaron los términos de ley sin que fuera posible acordar entre las partes las condiciones en que transcurriría la negociación.

Programa de Beneficios 2008-2010

Convenios	2008	2009	2010
Número de beneficios	31,276	36,174	38,697
Número préstamos vivienda	187	249	213
Número otros préstamos	2,816	2,756	3,025
Número total beneficios y préstamos	34,279	39,179	41,935
Valor beneficios (\$ millones)	10,888	13,313	14,557
Valor préstamos (\$ millones)	10,928	14,491	16,421
Valor total (\$ millones)	21,816	27,804	30,978

Crecimiento del Programa de Beneficios EPM 2008-2010



Programas especiales 2008-2010

Programa	Indicador	2008	2009	2010
Deportes y recreación	Personas	ND	3,036	3,935
	Asistencias	79,136	76,010	75,553
Atención psicológica	Citas (# asistencias)	4,850	4,900	4,276
Personas beneficiadas	Personas	90	60	54

Indicadores Proveeduría 2008-2010

Indicador	2008	2009	2010
Beneficiarios que utilizan el servicio	67.10%	72.65%	54,96%
Ventas (\$ millones)	43,901	45,339	48,230
Ahorro para los usuarios (\$ millones)	8,780	9,709	8,811
Gastos operacionales de Proveeduría	4,000	3,625 *	3,164

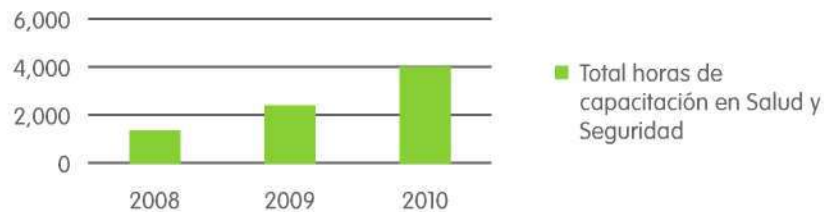
* Se ajusta el dato reportado en 2009 (4,990 millones), pues a los gastos totales se le restan por promociones y descuentos de proveedores.

Indicadores de seguridad ocupacional 2008-2010

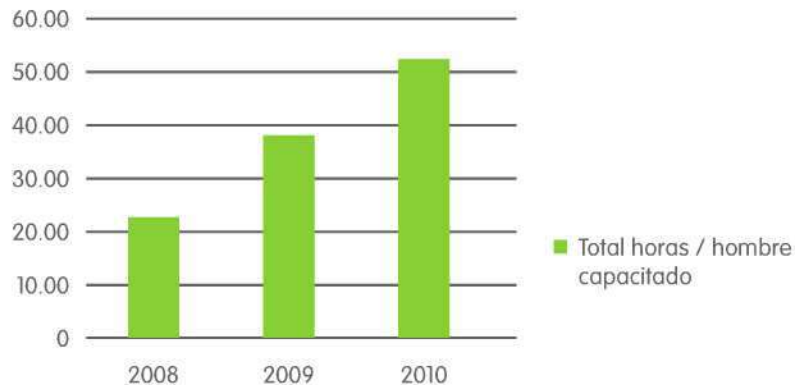
	2008	2009	2010
Índice de Lesiones Incapacitantes (ILI)	4.9	5.01	3.31
Índice de Severidad de Accidentes de Trabajo (ISAT)	294.64	292.22	224.99
Índice de Frecuencia de Accidentes de Trabajo (IFAT)	16.5	17.15	14.73
Número de accidentes de trabajo reportados	345	417	320
Cobertura en salud de los empleados	100%	100%	100%
Inversiones en salud ocupacional (\$ millones)	3,022	3,213	3,311
Trabajadores representados en comités de seguridad	100%	100%	100%
Tasa de ausentismo – en horas laboradas	0.17%	0.17%	0.13%
Cobertura en seguridad	100%	100%	100%
Horas totales de educación en riesgos	1,400	2,463	3,961
Accidentes mortales - Víctimas mortales por enfermedad profesional	0	0	0

80

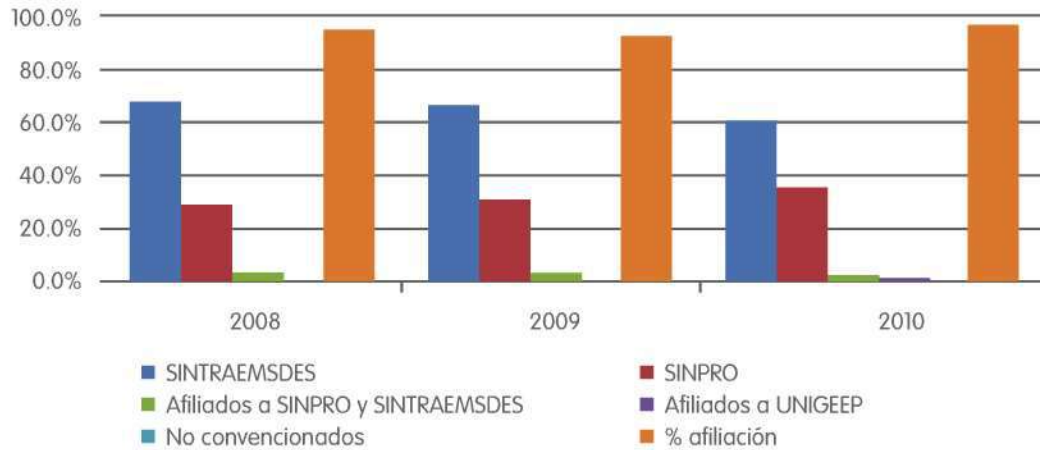
Total horas de capacitación en salud y seguridad



Total horas/hombre capacitado



Composición de la afiliación a sindicatos EPM



Medios de comunicación internos EPM 2008-2010

Medio	2008	2009	2010
Periódico El Saeñín (Ediciones)	8	9	9
Notas tele-revista Doble Vía	77	73	63
Emisiones multicasst	3	3	10
Envíos para carteleras	89	90	64
Boletines telefónicos	50	52	96
Correos internos	NR	NR	250
Actualizaciones Bitácora	NR	NR	450
Voz pa'Vos	NR	NR	19
Otros	NR	NR	427



Una de las 10 mejores empresas para trabajar

EPM figuró entre las 10 mejores empresas para trabajar en Colombia (séptimo lugar y tercero en Antioquia después de Bancolombia y de la Compañía Nacional de Chocolates), según el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa -MERCO- 2010-, que realiza la firma española Villafañe y Asociados. Este factor, conocido como Employer Branding, es determinante para las compañías a la hora de buscar o retener talentos y es construido por aspectos como remuneración, estabilidad, buen clima laboral, desafíos por proyectos y tutorías de aprendizaje.

Riesgo sicosocial

El objetivo estratégico “profundizar las relaciones y las comunicaciones con los grupos de interés internos”, se mide con efectividad de las comunicaciones y calidad de vida de los empleados. Para este último indicador se está desarrollando un instrumento de medida de riesgo sicosocial conjuntamente con la Universidad Javeriana, ARP Colpatria y el Ministerio de Protección Social. EPM será la primera empresa en aplicar el instrumento, con la visión de que se convierta en una herramienta estándar para el país.

Jornadas descentralizadas

Representa uno de los principales canales de comunicación con los empleados. Se realizan en diferentes sedes de la Empresa, distintas a las oficinas centrales del Edificio EPM, con el fin de que los servidores tengan acceso rápido a la información y a los servicios.

Formación y desarrollo:

Experticia a través de la Universidad Grupo Empresarial

La gestión de formación y desarrollo se realiza a través de la Universidad Grupo Empresarial, un área de trabajo que mantuvo durante 2010 su dinámica histórica, sobre todo en lo que atañe al presupuesto destinado, a la ejecución del plan de aprendizaje y en general al apoyo a los trabajadores para completar sus ciclos de educación formal.



● *Funcionarios Subestación Colombia.*

Hay incrementos en la formación que apunta a la preservación de la experticia y el conocimiento empresariales, pues crecieron notablemente los patrocinios para especializaciones, posgrados y salidas al exterior, indicador que por primera vez se reporta por negocio. En el programa Becas de Excelencia, mediante el cual se forman en estudios de postgrado en el exterior funcionarios de alta calificación, se otorgaron en 2010 cinco cupos por un valor de \$152,324,756.

En general la gestión de formación tuvo buenas calificaciones en la percepción del público asistente. La calidad de los docentes se evaluó en 93.2%, una mejora sobre el resultado de 2009, que fue de 86.6%.

La calidad general de los eventos fue de 4.42/5, ligeramente más bajo que el año anterior, cuando marcó 4,5/5. La percepción general de pertinencia de la capacitación recibida tuvo un comportamiento similar al del año anterior y fue de 4,13 frente a 4,10/5 de 2009.

Un indicador notable en el año fue el de sillas vacías, que mide el aprovechamiento de cupos destinados a los programas de formación. En 2010 fue de 5,32%, una mejora frente al 7,90% del año anterior.

Por su parte, a través de la Red de Multiplicadores se impartieron 6,888 horas de capacitación, a través de 95 funcionarios. Este programa utiliza el conocimiento interno para capacitar al personal con un ahorro económico para la Empresa y un incentivo para los facilitadores en puntos, que equivalen a dinero para invertir en formación personal o en destinación voluntarias. En el año se entregaron 51,662 puntos y se pagaron en dinero \$266 millones.

La escuela virtual, por su parte, capacitó en el año a 1,159 personas, entre ellas 47 externos, entre contratistas, grandes clientes y personal de filiales.

Gestión de formación y aprendizaje 2008-2010

Indicador	2008	2009	2010
Horas capacitación/ empleado promedio	8.91	38	41
Número de eventos de aprendizaje realizados	1,682	2,245	2,756
Horas totales de capacitación	46,720	214,771	227,970
Número de posgrados aprobados para la vigencia	51	39	91
Salidas al exterior aprobadas por capacitación	73	100	98
Presupuesto plan de aprendizaje Organizacional (\$ millones)	4,371	4,619	4,750
Ejecución plan de aprendizaje	80%	91%	92%
Ejecución presupuestal	77%	77%	91%

Cantidad de beneficiados en educación formal y no formal 2008-2010

Nivel de educación	2008	2009	2010
Primaria	20	20	0
Secundaria	21	21	0
Técnica	0	0	0
Tecnológica	0	52	52
Profesional	0	0	0
Especialización	28	25	74
Maestría	5	6	17
Doctorado	1	0	0
Educación no formal	4,623	4,922	5,560
Total	4,698	5,046	5,703

Capacitación específica por negocios

Energía	Personas con evaluación de competencias específicas	NR
	# de Programas de entrenamiento específico	NR
	# de Profesionales en Formación	25
	# de posgrados o cursos en el exterior aprobados	5
	# de salidas al exterior	41
Aguas	Personas con evaluación de competencias específicas	8
	# de programas de entrenamiento	260
	# de Profesionales en Formación	15
	# de posgrados o cursos en el exterior aprobados	1
	# de salidas al exterior	26
Institucionales	Personas con evaluación de competencias específicas	NR
	# de programas de entrenamiento	NR
	# de Profesionales en Formación	25
	# de posgrados o cursos en el exterior aprobados	1
	# de salidas al exterior	46

Nuevos Profesionales

En 2010 ingresó a EPM la tercera cohorte del programa Nuevos Profesionales, que vinculó a los distintos negocios y áreas de la Empresa a 65 egresados universitarios de excelente rendimiento académico, mediante un contrato a un año, para intercambiar conocimientos y aportes en su desarrollo profesional y personal. Terminado ese año, se abre la posibilidad de vincularlos a término indefinido.



Beneficiarios y recursos destinados a RSE con empleados 2008-2010

Programa	Beneficiados Personas /*Familias			Inversión (\$ millones)		
	2008	2009	2010	2008	2009	2010
Aprendizaje	5,265	5,830	5,809	4,371	4,619	4,750
Salud y seguridad (ARP)	5,265	5,830	5,821	2,726	3,213	3,311
Beneficios	31,276	36,174	38,697	10,928	14,491	16,421
Orientación psicológica	4,850	4,900	4,276	191	76	146
Emprendimiento	90	60	54	56	30	20
Adulterz plena	237	298	336	151	150	158
Proyección cultural	90	84	148	128	138	161
Aprendices y estudiantes de práctica	501	236	266	895	1,055	1,166
Profesionales en formación	85	61	65	2,217	3,391	622
Interacciones grupales y acompañamiento	480	5,305	5,444	316	351	711
Proveeduría	11,924	13,630	13,501	4,000	3,625	3,164
Total	60,063	72,408	68,596	25,979	31,139	30,630

Proveedores y contratistas

Composición

Este grupo está compuesto por personas jurídicas o naturales que estén en capacidad de presentar ofertas para la provisión de bienes o servicios a EPM.

Para su identificación y manejo se segmentan por procedencia local, regional, nacional e internacional; y por la industria o actividad económica en la que se desempeñan.

Subgrupos

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.

Voceros

Gremios y asociaciones de proveedores.
Representantes de proveedores directos de EPM.

Canales de comunicación y diálogo

Talleres de evaluación.
Diálogo directo.

Objetivo de relacionamiento

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.

Temas relevantes

Gestión de proveedores.





Logros 2010

Institucionalización dentro de EPM de la importancia estratégica para la sostenibilidad de la relación con proveedores.
Conformación de equipos con asignación de lotes de trabajo, responsables y tiempos para la ejecución del plan estratégico de relacionamiento con proveedores.

Valor agregado a proveedores y contratistas

\$423,188 millones.
12%.

Retos 2011

- Formulación de cláusulas mínimas en pliegos de condiciones en materia de DDHH, imagen y gestión ambiental.
- Revisión y lineamientos sobre factores de evaluación de ofertas, que garanticen sostenibilidad.
- Definición de lineamientos para fijar salarios piso en pliegos de condiciones para mano de obra.
- Revisión y refuerzo del rol de interventoría.
- Profundización en los mecanismos de transparencia en la relación.
- Establecer esquemas de tercerización y de contratación social.

Riesgo sobre sostenibilidad

Posibles guerras de precios - Desincentivación para el desarrollo de industria local y regional - Deterioro de la calidad del empleo externo.

Enfoque de gestión del riesgo

Garantía de transparencia y óptimos técnicos y económicos para ambas partes. Incentivos a la contratación en la base de la pirámide.

Líder de la relación en EPM

Subdirección Desarrollo Sostenible.

Gestión de contratación:

Dos billones de pesos circulando en la economía local y nacional

La ejecución de la contratación de EPM en 2010 fue de \$2,03 billones, lo que equivale a un incremento, en valor, de 7.5% en relación con el año anterior; aunque con una disminución en el número de contratos de 25,27%, explicado por las restricciones de la Ley de Garantías Electorales (Ley 996 de 2005), vigente durante el primer semestre del año, y que implicó plazos, valores y alcances más amplios en los contratos celebrados a finales de 2009. Esta Ley incluye de manera expresa restricciones en la contratación pública tales como la prohibición de adelantar contrataciones directas y la celebración de contratos interadministrativos para la ejecución de recursos públicos.

El 44% de los contratos proceden de la economía local y regional, lo que implica en términos absolutos, \$ 894,124 millones circulando en la ciudad y la región. Por su

parte, el 54% proceden de proveedores nacionales, con un monto de \$1,106,962 millones. El 2% restante, \$35,782 millones, correspondió a proveedores extranjeros, debido a que los proyectos intensivos en bienes y servicios no disponibles en el país, como Porce III, entraron en sus etapas finales durante el año.

La distribución de los contratos por cuantía constituye un hecho significativo, pues ello da una señal del tamaño de las empresas que contratan con EPM, y por tanto, del impacto sobre la distribución de riqueza. De todos los contratos, 16% son de menor cuantía, con un valor total de \$314,716 millones; y el 23%, son de cuantía media, por un total de \$465,359 millones. Al menos 39% de la gestión de contratación en 2010, con un valor de \$780,075 millones, tiene impacto sobre empresas pequeñas y medianas.

Al desagregar la contratación por tipo, se encuentra que los contratos de obra, consultoría y suministro de bienes y servicios mantuvieron registros relativamente constantes; mientras que los de prestación de servicios presentaron un incremento significativo en el valor, al pasar de \$291,308 millones en 2009 a \$971,026 millones en 2010, un rubro en el que la circulación de dinero es frecuentemente alta.

Finalmente, es importante resaltar el impacto que como empleador tiene EPM en la ciudad y en la región, con 23,146 puestos de trabajo promedio mes generados en el año, de los cuales 69% son externos, generados vía gestión de contratación.



Contratación total EPM 2008 -2010

	Número de contratos			Valor (\$ millones)		
	2008	2009	2010	2008	2009	2010
Compra y transporte energía y gas	213	79	44	839,304	587,756	563,369
Contratos obra, consultoría, servicios y compras	42,648	54,616	40,832	887,417	1,306,923	1,473,500
Totales	42,861	54,695	40,876	1,726,721	1,894,679	2,036,869

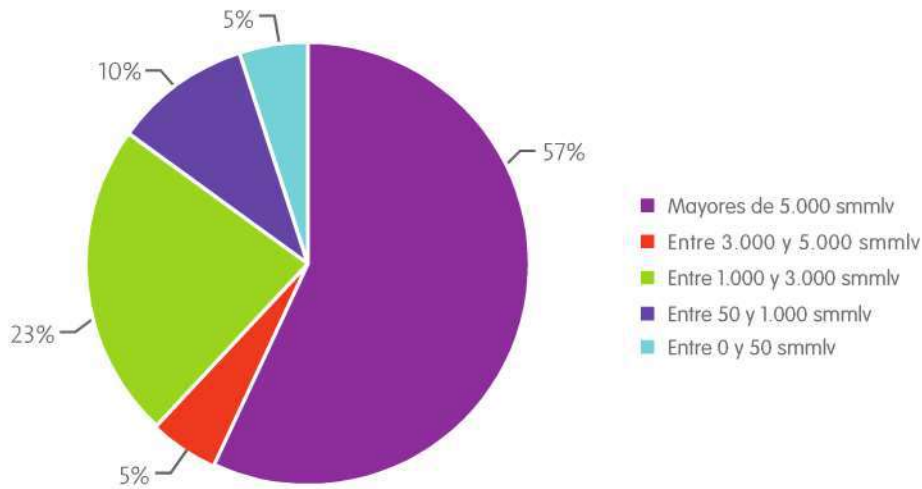
Contratación total EPM por tipo de contrato 2008 - 2010

Tipo de contrato	Número de contratos			Valor (\$ millones)		
	2008	2009	2010	2008	2009	2010
Contratos de obra	269	257	290	464,161	727,146	750,727
Consultoría	38	49	142	16,704	46,123	66,476
Prestación de servicios	25,066	34,219	29,067	254,469	291,308	971,026
Suministro de bienes y muebles	17,062	20,087	11,272	152,084	242,346	240,242
Convenios			105			8,397
Totales	42,435	54,612	40,876	887,418	1,306,923	2,036,868

Procedencia de los contratistas EPM 2008 - 2010

Tipo de contrato	Número de contratos			Valor (\$ millones)			Porcentaje
	2008	2009	2010	2008	2009	2010	
Medellín-Antioquia	40,628	53,674	36,413	740,756	1,023,653	894,124	44
Nacionales	1,983	897	4,401	807,676	660,819	1,106,962	54
Extranjeros	37	124	62	178,291	210,207	35,782	2
Totales	42,648	54,695	40,876	1,726,723	1,894,679	2,036,868	100

Distribución de los contactos de EPM por cuantía 2010



Empleos generados mensualmente por EPM en el período 2008-2010

Indicador	2008	2009	2010
Empleo interno promedio mes permanente	5,242	5,654	5,543
Empleos externos promedio mes no permanentes	13,542	16,672	15,797
Empleos externos promedio mes permanentes	1,403	1,819	1,806
Total empleos generados promedio mes	20,187	24,145	23,146

Política de pago

Los pagos en EPM están estandarizados a 30 días después de recibidas y aprobadas las facturas. Para los proveedores existe el recurso de acogerse a la figura de pronto pago, en caso de requerir efectivo en ocho días, en cuyo caso se aplica un descuento equivalente a la tasa financiera del mercado. En 2010 hubo 2,599 transacciones en pronto pago por una cuantía de \$25,919 millones y una tasa de descuento de 7.85%.



Calidad del empleo externo

Los pliegos de condiciones establecen, de manera general, la obligación de ejecutar los contratos con apego a la ley para garantizar el cumplimiento estricto de los derechos laborales de los empleados del contratista. La interventoría debe hacer revisiones periódicas de cumplimiento de pagos legales y extraleales.

Algunas dependencias incluyen además cláusulas que establecen la prohibición expresa de vincular menores y pactar salarios por debajo de lo que fija la norma. El cumplimiento de esta obligación se verifica mediante la revisión y aprobación de las hojas de vida del personal que se va a vincular al contrato y mediante rutinas de interventoría.

Contratación social:

Año de mantenimiento y preparación para 2011

No obstante las restricciones de la Ley de Garantías Electorales en 2010, el programa de Contratación Social, un mecanismo mediante el cual EPM adquiere bienes y servicios de pequeños proveedores, por lo general juntas de acción comunal, mantuvo en un buen nivel el número de contratos, la generación de empleo y los recursos destinados a estos proveedores de base de la pirámide.

Contratación Social tiene el propósito de contribuir al fortalecimiento de organizaciones comunitarias, favorecer la inclusión de proveedores de base de la pirámide y generar oportunidades de negocio a organizaciones empresariales comunitarias, solidarias o de nuevos emprendimientos.

En 2010 se generaron por esta vía 1,167 empleos, en 163 negocios por un valor de \$24,394 millones. Las áreas de mayor contratación fueron Generación Energía, Aguas, Unidad de Comunicaciones y Dirección Servicios Institucionales.

Adicionalmente, durante el año se avanzó en la formulación del procedimiento de contratación especial para estos proveedores, que incluye trámites más simples, menores exigencias, soporte en los sistemas de información y socialización de experiencias exitosas, para que el personal de EPM identifique, reconozca y potencie los beneficios de esta clase de contratos. Los retos a futuro son extender el programa a más áreas de la empresa y a más actividades o bienes contratados.

A su vez, el programa de Merchandising Social o compra a pequeños proveedores de material de promoción de marca, se incorporó a Contratación Social con el fin de extender beneficios y tratamiento diferencial a esta línea de proveedores.



● *Feria Mercados Campesinos.*

Gestión de Contratación Social EPM – 2008 - 2010

Áreas contratantes	Empleos generados (hombre-año)			Valor (\$ millones)			Número de contratos		
	2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010
Aguas	116	108	152	5,264	4,715	7,999	12	7	12
Energía	217	1,180	638	6,875	20,262	13,867	22	125	121
Gas	NR	NR	-	NR	NR	-	NR	NR	0
Unidad de Comunicaciones	NR	NR	32	NR	NR	1,089	NR	NR	8
Servicios Institucionales	NR	156	345	NR	1,007	1,439	NR	20	22
TOTAL	333	1,444	1,167	12,139	25,984	24,394	34	152	163



Históricamente, el programa de Contratación Social ha sido utilizado por Habilitación Viviendas Aguas y la Subgerencia Ambiental de Energía, quienes han aportado experiencia y aprendizajes. Desde 2008 otras dependencias se han ido sumando y en el corto plazo lo harán otras para potenciar el impacto del programa.

● Contratistas de Junta de Acción Comunal, barrio El Trébol.

Administración y relaciones con Proveedores y Contratistas

El relacionamiento con proveedores y contratistas en EPM, a la luz de Responsabilidad Social Empresarial, abarca la garantía del cumplimiento de los derechos laborales, de las normas contractuales y el acompañamiento, el desarrollo y la capacitación de los contratistas. Estas tres dimensiones dan cuenta del impacto económico indirecto de la actividad de contratación y de la promoción de derechos laborales.

Derechos laborales

En la ejecución de los contratos se involucra, además de la parte técnica, el conocimiento capitalizado por el Comité de Gestión Laboral de EPM, que hace seguimiento a la contratación e integra el conocimiento jurídico laboral con la intervención oportuna de firmas contratistas.

En 2010, el Comité de Gestión Laboral revisó los contratos relacionados con los procesos de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional y formuló recomendaciones para corregir algunas inconsistencias.

También realizó seguimiento a seis empresas contratistas del Área de Electrificación Rural de EPM, con el objetivo de evaluar el cumplimiento de derechos humanos de los trabajadores de los contratos.

Como labor preventiva, atendió de manera permanente las consultas verbales y escritas de los interventores, relacionadas con las obligaciones laborales de los contratistas. Así mismo resolvió los diferentes derechos de petición y reclamaciones administrativas formuladas por trabajadores de contratistas, y validó las circunstancias particulares de inconformidad con el respectivo interventor.

Finalmente, logró la realización de 50 transacciones extrajudiciales y revisó las liquidaciones practicadas por las empresas contratistas, con el fin de garantizar que éstas estuvieran conforme a la ley.

Cumplimiento contractual

En el período reportado, la Empresa impuso 33 multas a los contratistas, principalmente por incumplimiento en el pago de salarios, prestaciones sociales y aportes a parafiscales y retrasos en la entrega de los bienes o servicios contratados.



Así mismo, se declararon ocho caducidades por insolvencia económica del contratista, incumplimiento grave de las obligaciones laborales con los trabajadores del contrato y suspensión indefinida en la ejecución de contratos.

Finalmente, en relación con la administración de los contratos de 2010, se presentaron 341 modificaciones, 173 renovaciones, 11 reclamaciones y 245 adendas sin riesgo alguno para el logro de los objetos pactados y los objetivos de la Organización.

En 2010, EPM presentó ante las autoridades competentes, acreencias en contra de tres empresas contratistas que fueron aceptadas por la Superintendencia de Sociedades en procesos de insolvencia económica.

Capacitación y acompañamiento

Por su parte, la Unidad Aprendizaje Organizacional diseñó e impartió un programa de capacitación integral a interventores y personal con funcio-

nes de contratación para garantizar el cumplimiento de las obligaciones contractuales en los aspectos técnico, administrativo, financiero, legal y ambiental.

La capacitación fue diseñada como Diplomado en Adquisición de Bienes y Servicios y abarca las etapas de planeación, contratación y administración de contratos. Lo anterior porque en 2008 y 2009 se dictó el diplomado de interventoría que tenía únicamente alcance en la etapa de la administración de contratos y sólo daba una visión parcial del proceso.

El nuevo diplomado tiene una intensidad de 120 horas, 13 módulos y su objetivo es lograr que los participantes adquieran una visión integral del proceso "Adquisición de bienes y servicios". En 2010 el diplomado benefició a 202 servidores y los docentes son multiplicadores internos con amplio conocimiento y experiencia en los temas tratados.

Igualmente 7,480 trabajadores de los contratistas se fortalecieron con charlas sobre riesgo del trabajo en alturas, riesgo eléctrico al personal de mantenimiento, salud ocupa-

cional y seguridad. También se llevaron a cabo inspecciones a los puestos de trabajo, espacios donde se retroalimentaron las capacitaciones dictadas.

A través del programa Puntos de Encuentro que desarrolla la Unidad Atención Clientes se dictaron capacitaciones a 1,085 contratistas de aguas, gas, gestión humana, atención clientes y edificios.

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 2010 se realizaron siete auditorías tradicionales, 15 monitoreos, cuatro informes periódicos y una auditoría basada en riesgos para un total de 39 actividades de verificación.

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 2010 se atendieron 12 requerimientos entre quejas y solicitudes de aclaración sobre procesos de contratación.



● Capacitación funcionarios EPM.



Fortalecimiento de Pymes desde el Gas

Enmarcados en la estrategia genérica de la línea de negocio Pymes y Comercio: “Ser Desarrolladores de Pymes”, el gas realizó con capacitadores internos de EPM una serie de cursos de contabilidad, mercadeo y ventas para 80 clientes Pymes, comercios e industrias de esta línea de negocio.



Reclamación colectiva

En septiembre de 2010 trabajadores de una firma contratista que presta servicios de lectura y repartición de facturas, realizaron una protesta en las afueras del Edificio Inteligente por errores en el pago de la nómina liquidada por el empleador. Esta situación llevó a EPM a reunirse con la firma y a buscar alternativas de solución. Luego de las conversaciones, el contratista se comprometió a pagar los valores adeudados a sus empleados y de esta manera se logró un arreglo satisfactorio para los trabajadores, el contratista y EPM.

Beneficiarios y recursos destinados a RSE con Proveedores 2008- 2010

Beneficiarios y recursos destinados a RSE con Proveedores						
Programa	Beneficiados personas /*Familias			Inversión (\$ millones)		
	2008	2009	2010	2008	2009	2010
Contratación social	333	1,444	1,167	12,139	25,984	24,394
Desarrollo a proveedores de herrajes de distribución	NA	NA	NA	10	NA	NA
Mechandising Social	42	50	NA	130	105	NA
Totales	375	1,494	1,167	12,279	26,089	24,394

Clientes y usuarios

Composición

EPM tiene 1,892,372 clientes suscritos al servicio de energía, 959,674 al servicio de acueducto, 929,629 al de alcantarillado y 521,762 entre residenciales de todos los estratos y no residenciales, que sumados arrojan un total de 4,303,437 instalaciones.

Este universo está compuesto en 75% por clientes residenciales de estratos 1, 2 y 3; 9% estrato 4; 9% estratos 5 y 6, y, finalmente, 7% sector no residencial.

Pero además son parte de este grupo de interés todos los usuarios de los servicios, lo cual equivale a una población de 5,963,000 personas en el Departamento de Antioquia, que disponen al menos del servicio de energía eléctrica.

Subgrupos

Clientes de bajos ingresos urbanos, clientes rurales, clientes regulados de mayores ingresos, clientes oficiales, clientes de mercado no regulado, PYMES.

Voceros

- Comités de control social.
- Directivos de asociaciones de juntas de acción comunal.
- Entidades de investigación social de la ciudad y la región.

Canales de comunicación y diálogo

- Talleres grupales con voceros.
- Eventos periódicos de contacto.
- Programas de radio y televisión permanentes.
- Gestión de medios de comunicación.





Objetivo de relacionamiento

Adelantar acuerdos interinstitucionales para desarrollar acciones conjuntas en relación con el desarrollo responsable y sostenible de los clientes de los SSPP, afrontando problemáticas estructurales del sistema (ambientales, sociales y económicas), de tal manera que se pueda establecer una relación de gana-gana entre los actores comprometidos en esa relación: los clientes, el Estado y la empresa.

Temas relevantes

- Universalización del servicio.
- Comprabilidad.
- Responsabilidad por el producto.

Logros 2010

- Expansión del servicio en energía rural, gas fuera del Valle de Aburrá y aguas.
- Extensión de energía prepago, financiación social y gestión de recursos para acceso al servicio.
- Mantenimiento de las actividades de relacionamiento.

Retos 2011

- Continuar avances en universalización y comprabilidad.
- Gestión de satisfacción y reputación.

Riesgo sobre sostenibilidad

Crecimiento desmedido de la porción de ingreso destinada al pago de servicios / Participación de usuarios en el sistema de prestación de servicios.

Enfoque de gestión del riesgo

Búsqueda de óptimos gana-gana en la tarifa y el portafolio de servicios / Fortalecimiento del diálogo y la capacidad de interlocución con los voceros.

Líder de la relación en EPM

Comité Comercial.

Universalización del servicio:

Consolidando coberturas y expansión

EPM entiende la universalización del servicio como cobertura y comprabilidad. Por esto, prioriza la disposición de redes de acceso en todo el territorio geográfico atendido, pues identifica que los servicios públicos básicos impactan los indicadores del Índice de Desarrollo Humano, principalmente en cuanto a esperanza de vida y bienestar material y en menor medida en acceso al saber.

A la luz de este entendimiento es clave el avance en las tasas de cobertura y en la expansión de redes, dinámica que se mantuvo durante 2010, año en que vuelven a destacarse el progreso en electrificación rural con el programa Antioquia Iluminada y la expansión de gas domiciliario.

Esta gestión eleva la cobertura de energía en todo el departamento de Antioquia a 94.41%, al sumar al sistema 17,692 nuevas instalaciones, sobre 17,000 presupuestadas para el año. En cuanto a gas, la penetración en el Valle de Aburrá pasó

de 59 a 64%. En las áreas urbanas legalizadas por los Planes de Ordenamiento Territorial, las coberturas son de 100% para aguas y energía y de 87% para gas.

El Programa Habilitación Viviendas y la extensión de redes a zonas de estratos bajos, sigue siendo clave en la universalización, pues gracias a éste se financian a bajo costo y sin garantías las instalaciones internas de las viviendas. En 2010 este programa tuvo una dinámica importante en aguas con incrementos en las instalaciones conectadas y en la inversión.

En gas el Programa HV decreció en el año en instalaciones y en la inversión; pero este hecho se explica porque en los dos años anteriores se logró la masificación del servicio en los estratos bajos, de modo que el margen de expansión para 2010 era mucho menor.

Sin embargo para el gas la universalización del servicio es uno de sus retos, pues al contrario de lo que sucede con aguas y energía, su crecimiento no es vegetativo sino de expansión. Las cifras de expansión de redes demuestran la inversión en infraestructura; y el crecimiento del Programa Habilitación Viviendas en los años anteriores hasta alcanzar masas críticas, visibilizan la estrategia de inclusión a los estratos bajos al servicio, así como una estrategia de cooperación interinstitucional a través de la cual se han conseguido recursos por \$10,394 millones para subsidiar conexiones e infraestructura a usuarios de estratos 1 y 2 fuera del Valle de Aburrá, y en conexiones a estratos 1 y 2 dentro del Valle.





● Central Hidroeléctrica Río Grande II.

Cobertura de los servicios EPM 2008-2010

	Cobertura total del servicio (%) frente a POT			Cobertura total del servicio (%) frente a población total		
	2008	2009	2010	2008	2009	2010
Acueducto	100%	100%	100%	ND	ND	ND
Alcantarillado	100%	100%	100%	ND	ND	ND
Energía	93.7%	94.21%	100%	93.7%	94.21%	95.41%
Gas	47.50%	59%	87%	ND	ND	64%

Resultados consolidados Habitación Viviendas HV 2008-2010

	Aguas			Energía			Gas		
	2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010
# de instalaciones conectadas	1,756	1,248	1,545	21,104	29,831	34,424	76,338	54,710	52,520
# de personas impactadas	7,232	5,616	6,953	94,968	134,240	146,302	293,517	246,195	236,340
\$ millones invertidos	5,264	4,715*	7,999	8,363	11,992	19,422	2,818	47,224	41,524
Ahorro real cliente (\$ millones) vs. sistema financiero	694	636*	674	992	1,618	1,623	7,721	4,035	2,437

* El dato fue corregido por el negocio, pues encontraron un subregistro después de publicado el informe 2009.

Programa Antioquia Iluminada 2009 - 2010

	2009	2010
# de instalaciones conectadas	11,325	17,692
# de personas impactadas	48,471	75,722
\$ millones invertidos	21,550	64,740



Antioquia Iluminada



En 2011 se cumplirá la meta prevista de electrificación rural para tres años, y se alcanzarán más de 42,000 viviendas rurales conectadas al servicio, uno de los hitos más grandes en RSE de EPM.

Expansión

100

Por su parte la expansión de infraestructura continúa con su dinámica en todos los servicios, tal como se registra en el crecimiento de la infraestructura de distribución energía, y en el programa Gas sin Fronteras, para llevar el servicio a municipios diferentes a los del Valle de Aburrá.

En 2010 el negocio Gas llevó el servicio a los municipios de Guatapé y El Peñol y logró el acceso de los usuarios de los estratos bajos de estas localidades con apoyo de los recursos económicos conseguidos ante el Fondo Nacional de Regalías por valor de \$3,080 millones, brindando así tarifas más económicas a esta población. Además se construyeron 189 km de redes de polietileno en el Valle de Aburrá para alcanzar un acumulado de 4,224 km.

Aguas por su parte aprobó en el año el proyecto de expansión del sistema de acueducto en el municipio de Sabaneta, el cual dará cobertura al área comprendida entre las cotas 1,640 msnm y 1,800 msnm, atendiendo una creciente demanda por el desarrollo constructivo de esta ciudad del Valle de Aburrá.

De otro lado, se aprobó un proyecto de expansión en el sitio denominado Llanaditas, que permitirá dar cobertura a un sector del centro oriente de Medellín, para llevar a cabo un mejoramiento integral de las viviendas, resolver problemas de cobertura y mitigar algunos riesgos hoy presentes como consecuencia de la inestabilidad geológica. Por último, se aprobó el proyecto París 2, que permitirá resolver la cobertura de un sector del municipio de Bello, en el barrio Los Sauces.

El reto en universalización del servicio, sobre todo para aguas, sigue siendo la cobertura en zonas periféricas de territorio urbano ilegal y de alto riesgo, en las que la regulación prohíbe la prestación del servicio.

Una iniciativa estratégica en fase de exploración a través del programa de Brigadas de Mitigación del Riesgo, convoca esfuerzos conjuntos con la comunidad, voluntarios EPM y recursos de la empresa, para hacer intervenciones paliativas en redes informales de estos sectores y explorar soluciones al problema. En 2010 este programa atendió 512 viviendas en cuatro sectores. Un hecho sobresaliente de impacto para el sistema, es la disminución de la demanda de agua por vivienda después de la intervención.

Inventario de redes de distribución EPM – 2008 -2010

	Acueducto			Alcantarillado		
	2008	2009	2010	2008	2009	2010
Redes de distribución primaria (km) totales	255	263	260*	346	353	355
Redes de distribución secundaria (km) totales	3,190	3,293	3,351	3,902	3,963	4,016
	Energía			Gas		
	2008	2009	2010	2008	2009	2010
Redes de distribución primaria (km) totales	27,281	28,215	31,153	83	83	87
Redes de distribución secundaria (km) totales	28,471	29,446	31,202	3,728	4,035	4,224
Redes en estratos 1-2-3	ND	ND	ND	ND	ND	3,125

* La disminución de las redes primarias de agua en 2010 se debe a la salida de operación de la conducción Aguacatala- Puente Guayaquil a finales de 2009.



Cooperación para Gas sin Fronteras

A través de este programa se gestionaron recursos por \$7 mil 847 millones con el Fondo Especial Cuota de Fomento del Gobierno Nacional, para cubrir parte de los costos de conexión de los usuarios de estratos 1 y 2 para la expansión del servicio de gas a San Pedro de los Milagros, Donmatías, Santa Rosa de Osos, Yarumal y Entreríos.

En 2011, 150 negocios comerciales y más de 18.000 familias podrán conectarse al servicio bajo la modalidad del Gas Natural Comprimido (GNC). Del total de hogares, 1,090 son estrato 1, y recibirán un subsidio del 30% en la conexión. Otros 7 mil 495, son estrato 2 y contarán con un subsidio del 20%. Para el proyecto, EPM construirá 153 kilómetros de redes.

Además se gestionaron otros \$2 mil 547 millones para conectar al servicio a 25 mil familias de menores ingresos en el Valle de Aburrá y del Oriente Cercano (La Ceja, La Unión y El Retiro), donde EPM ya construyó la infraestructura requerida para prestar el servicio. Se aplicaron recursos del Fondo Nacional de Regalías para conectar 2,033 hogares en Guatapé y Peñol.

Brigadas de mitigación de riesgo en aguas 2008-2010

Indicador	2008	2009	2010
Brigadas	2	4	4
Sectores cubiertos	2	3	4
Número de viviendas atendidas	322	387	512
Disminución de la demanda por disminución de consumos (m ³ - vivienda/mes)	28	29	23
Instalación de medidores comunitarios	8	4	5
Inversión (\$ millones)	71	85	94
Voluntarios participantes	60	80	90



Brigadas de Mitigación del Riesgo en aguas

El programa ha ido consolidando aprendizajes con miras a potenciarlo a escala mayor como una solución al acceso al agua. En 2010 se firmó un convenio con la Empresa de Desarrollo Urbano, EDU por \$1.700 millones que incluyen un censo a 8 mil familias con

el propósito de identificar su problemática y sus requerimientos en materia de servicios públicos. El reto es intervenir 2 mil de ellas en el plazo inmediato.



Servicio no convencional

Pilas públicas de energía y contadores comunitarios

de agua son modalidades no convencionales de prestación del servicio a zonas subnormales, en las que se cobra por promedio del estrato sin medidor individual. Esta gestión, aunque no es ideal, se sigue realizando como una de las pocas alternativas de cobertura en zonas donde la regulación prohíbe la prestación convencional del servicio.

Prestación no convencional del servicio 2008 - 2010

Aguas Contadores comunitarios 2008-2010

	2008	2009	2010
# de medidores conectados	13	28	16
# de personas impactadas	1,903	1,314	3,200
\$ millones invertidos	52	112	64
# viviendas asociadas	423	292	800

Energía Pilas públicas 2008-2010

	2008	2009	2010
# de medidores conectados	1,573	1,760	1,734
# de personas impactadas	6,292	7,040	6,936
# viviendas asociadas			9,042



Venteros con gas

En el 2010 se dio servicio de gas a 298 venteros del estadio Atanasio Girardot y a 69 de otros sectores, con una inversión de \$500 millones, que incluyen capacitación y material educativo. El programa busca aumentar su competitividad.

Comprabilidad:

Todos conectados, conectando a todos

La comprabilidad es definida en EPM como la palanca de la universalización del servicio, y se enfoca en que una vez haya acceso a la red, sea posible la conexión. En este campo la búsqueda se enfoca en facilidades para el pago y las transacciones, lo cual incluye la gestión de tarifas óptimas, ofertas incluyentes y eficacia en las transacciones.

En ese camino, 2010 fue el año de la consolidación definitiva de la oferta de energía prepago, que comenzó a extenderse a todas las regiones del departamento. Esta oferta se dirige a clientes de estratos bajos con morosidad o riesgo de morosidad y en el año logró vincular a 35,638 familias, cifra que duplica lo cubierto en 2009.

Este nivel de avance se explica en la demanda que tiene la oferta y en la experiencia desarrollada para la instalación del medidor, la capacitación de los usuarios y el acompañamiento social y educativo, lo que hace que el uso del servicio sea óptimo y se aprovechen al máximo los subsidios incluidos en la tarifa. El consumo promedio de un hogar con energía prepago se ubica en 100 kWh, cuando el rango subsidiado es de 130kWh; y es, así mismo, menor al consumo promedio de las instalaciones en postpago, que es de 159 kWh para los estratos bajos.

Para 2011 se harán 46,000 instalaciones nuevas, se comenzará a instalar un medidor prepago producido localmente y se realizará un piloto para la implementación de agua prepago.



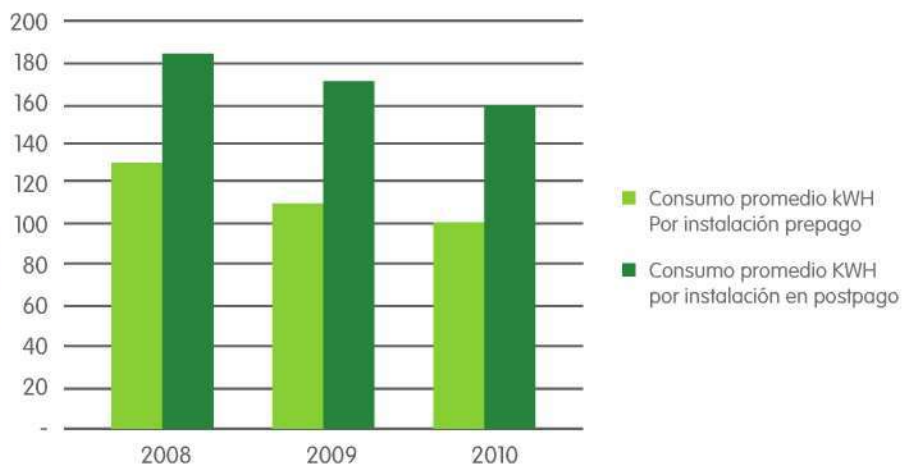
● *Instalación primer medidor de Energía Prepago en Urabá.*

La primera región beneficiaria de la Energía Prepago de EPM por fuera del Valle de Aburrá fue la zona de Urabá. Con los mismos criterios que impulsaron su masificación hace ya tres años: dar prioridad a los sectores más críticos en términos de morosidad, los habitantes de Apartadó, Turbo, Chigorodó, Necoclí, Carepa, San Juan de Urabá, Arboletes, San Pedro de Urabá y Mutatá, recibieron la instalación del servicio.

Programa Energía Prepago 2008-2010

	2008	2009	2010
# de instalaciones conectadas	19,943	15,349	35,638
# de personas impactadas	6,233	17,356	178,190
\$ millones invertidos	4,071	2,927	10,334
Consumo promedio kWh por instalación prepago	129	112	100
Consumo promedio kWh por instalación en postpago	184	174	159.4

Consumo promedio de energía prepago y postpago 2008 - 2010



104



Medidor prepago local

Después de realizados prototipos, pruebas de calidad y precisión, EPM conformó en el 2010 una alianza estratégica con la firma local Exelec International para el desarrollo, la producción y la comercialización de medidores prepago de energía eléctrica. Esta alianza significa un ahorro promedio de 30% respecto de la última importación de medidores y además, posibilidades de incorporar nuevas funcionalidades, soporte local, potencia de desarrollo de medidores prepago para otros servicios, entre otros.

Desde la perspectiva de la responsabilidad social empresarial, EPM apuesta por el fortalecimiento de la industria local, sustituir importaciones y generar empleo calificado y un empuje al desarrollo y a la innovación tecnológica de la región.

Tarifas

La fijación de tarifas en EPM está sujeta a regulaciones que a su vez responden a circunstancias a veces de carácter externo que afectan a todo el sector. Durante el año 2010 algunas de ellas fueron de particular impacto para los servicios de energía y gas, a pesar de lo cual los niveles tarifarios de EPM siguen siendo competitivos comparados con otras ciudades del país, pues excepto en alcantarillado, por el costo de las plantas de tratamiento de aguas residuales, las tarifas EPM son las más bajas.

El impacto mayor se produce en energía, pues la sequía de los primeros seis meses del año impactó el precio para el generador, principalmente para futuros y también en bolsa. Las lluvias de final de año no

alcanzaron a compensar el efecto y la tarifa cerró el año con un incremento cercano al 10% comparada con la tarifa de diciembre de 2009, lo cual representa una variación superior al IPC del año.

De igual manera en la tarifa final de diciembre el gas tuvo un incremento de 8% respecto de la tarifa final del año 2009, explicado en este caso por el precio de este combustible en boca de pozo, pues el precio fluctúa de acuerdo con los precios internacionales del petróleo y con la tasa de cambio frente al dólar.

Sin embargo, el cálculo de comparación para este servicio se hace para este informe de acuerdo con la cuenta típica promedio del año y, en ese caso, el efecto es a la baja,

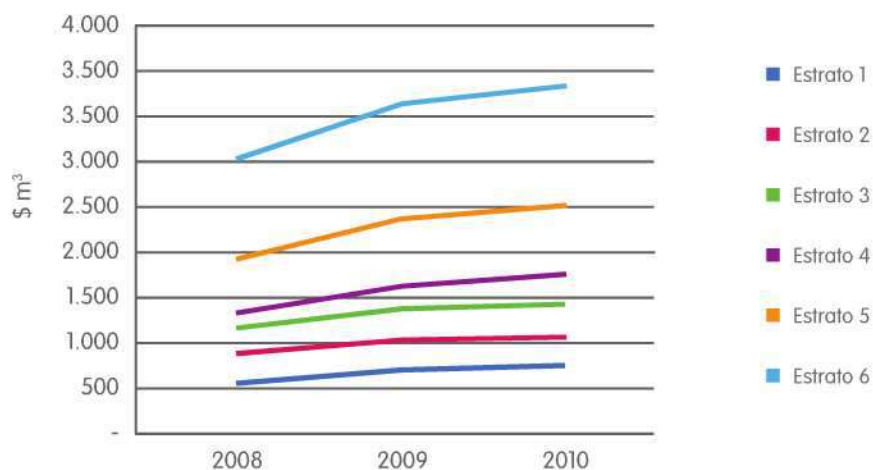
de manera que comparativamente el servicio resultó en el año 2010 con un precio promedio menor al de 2009, con el consiguiente efecto sobre el costo agregado de la canasta energética del cliente, una situación que debe resaltarse, pues este es uno de los efectos positivos que busca la expansión de este servicio.

En aguas el alza agregada de acueducto y alcantarillado fue próxima al 3.42% aplicada a partir del mes de julio, de acuerdo a como lo establece la ley que autoriza el equivalente al IPC, con lo cual se observa, con relación al año anterior, una clara disminución de la pendiente en el alza de la tarifa de acueducto y una estabilización de la de alcantarillado, que venía a la baja en los años anteriores.

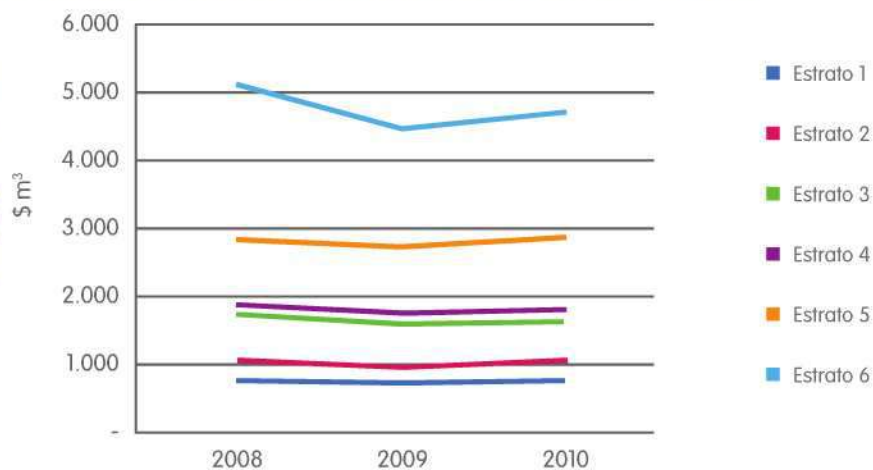
Tarifas acueducto y alcantarillado 2008-2010 (m³)

	Acueducto			Alcantarillado		
	2008	2009	2010	2008	2009	2010
Estrato 1	508	610	631	743	704	726
Estrato 2	747	903	934	1,105	1,047	1,080
Estrato 3	1,078	1,306	1,352	1,603	1,521	1,570
Estrato 4	1,197	1,454	1,509	1,813	1,721	1,778
Estrato 5	1,743	2,124	2,208	2,691	2,556	2,641
Estrato 6	1,743	2,128	2,209	2,805	2,664	2,751
Sector no residencial (comercial + industrial)	2,703	3,284	3,436	5,103	4,445	4,605

Evolución tarifas acueducto 2008 - 2010



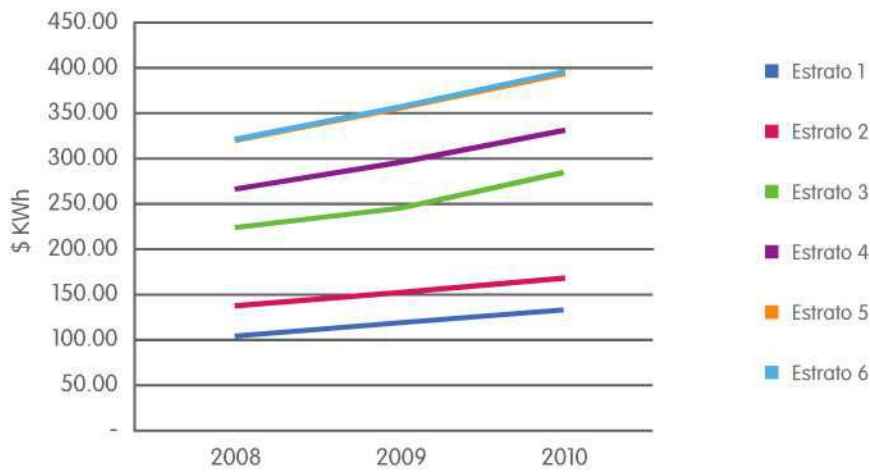
Evolución tarifas alcantarillado 2008 - 2010



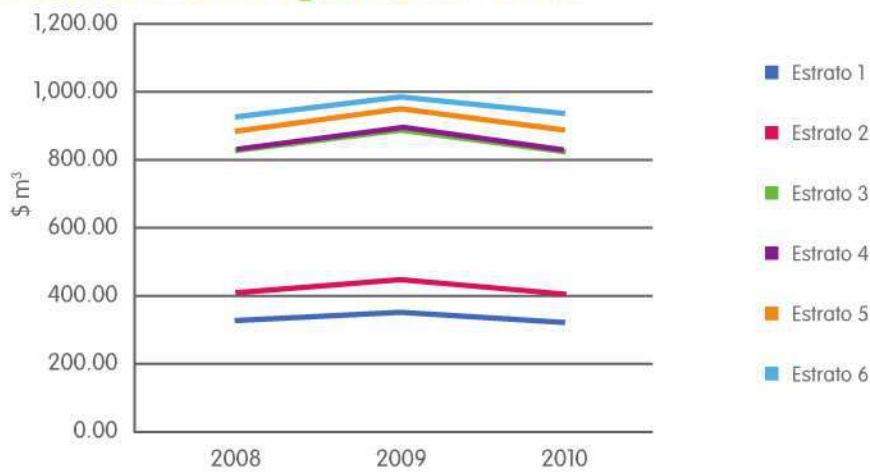
Tarifas energía y gas 2008-2010

	Energía (\$kWh)			Gas (\$m³)		
	2008	2009	2010	2008	2009	2010
Estrato 1	108.56	119.46	131.93	320.55	346.31	327.81
Estrato 2	135.71	149.33	164.91	402.62	434.53	411.37
Estrato 3	230.70	253.86	280.35	805.71	867.34	815.14
Estrato 4	271.41	298.65	329.83	798.86	860.24	808.39
Estrato 5	325.69	358.39	395.79	908.41	980.19	917.69
Estrato 6	325.69	358.39	395.79	855.87	925.70	862.85
Sector no residencial (comercial + industrial)	325.69	358.39	395.79	689.99	750.14	693.45

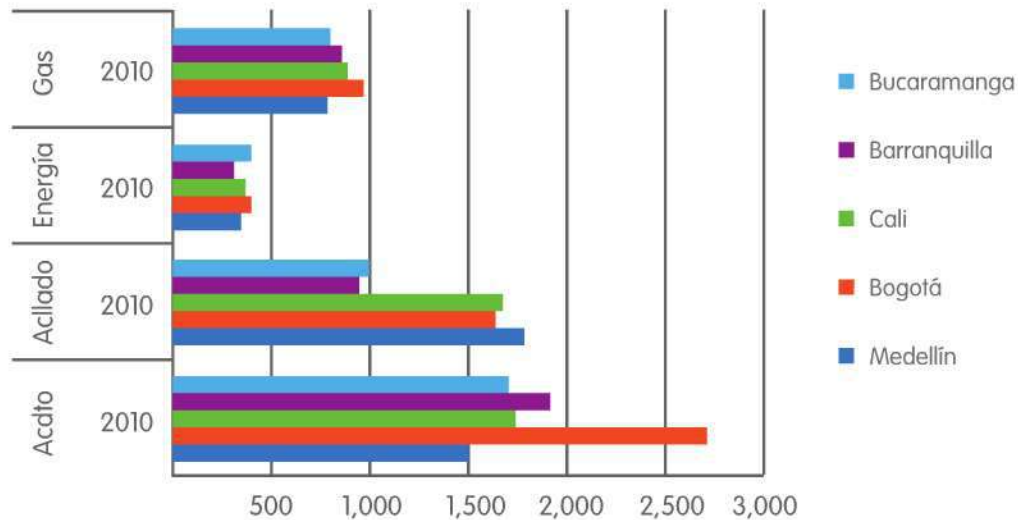
Evolución tarifas energía 2008 - 2010



Evolución tarifas gas 2008 - 2010



Costos unitarios por ciudades 2010



Financiación de cuentas

Este programa apunta a que las personas con deudas accedan a planes de financiación bajos y con garantías mínimas de manera que no prescindan del servicio. El monto de las financiaciones tuvo una reducción este año, atribuible a cierta recuperación económica del mercado y al efecto de otras acciones contra la morosidad como el programa Todos Conectados o de Energía Prepago.

Sin embargo su impacto no se ve en la disminución de morosos, pues por su alta estandarización tienen un efecto más de control que de reducción sobre el problema de morosidad.

108

Morosidad

El tema morosidad, crítico para EPM, tuvo en el año un cambio en la contabilización para energía, pues se incluyeron por primera vez los datos del mercado regional, es decir, rural adicional a Medellín y el Valle de Aburrá.

Esta contabilidad duplica en números absolutos los morosos, al pasar de 54,007 a 91,864. Sin embargo hay una reducción en la participación de morosos sobre el número de clientes, pues pasó de 5.14% en 2009 a 4.04% en 2010. Esta cifra de 91,864 representa el total de clientes morosos, pues los suspendidos de un servicio lo son por lo general de los demás.

En aguas el incremento es vegetativo, pues pasa de 59,653 a

Evolución financiación de cuentas 2008-2010

	2008	2009	2010
Cientes financiados	94,376	114,362	117,390
\$ Millones financiados	56,222	60,869	58,018
Ahorro frente al sistema financiero (\$millones)	5,847	5,957	7,250

60,099; y en gas el crecimiento es significativo, explicado porque el crecimiento de los usuarios, por los planes de expansión, ha sido alto en los últimos años.

EPM entiende el asunto de la morosidad como un problema complejo, multicausal y sintomático de problemas económicos y sociales de fondo. Para 2011 están previstas la extensión de los servicios prepago en energía, la exploración de sus posibilidades para aguas en las que se implementará un piloto y un estudio de comprensión de la problemática por uno de los Think Tanks, más importantes del país, todo ello con el fin de obtener aproximaciones al fenómeno.

Morosos agua potable 2007 - 2010

	2007	2008	2009	2010
Estrato 1	14,440	14,367	15,790	13,099
Estrato 2	21,942	22,171	24,806	26,591
Estrato 3	9,599	9,581	10,926	12,590
Estrato 4	1,138	1,435	1,624	1,708
Estrato 5	618	782	899	912
Estrato 6	222	265	319	348
No residencial	4,339	4,618	5,289	4,851
Total	52,298	53,219	59,653	60,099
Cientes totales	876,677	902,926	924,271	918,934
% frente al # de instalaciones	5.97%	5.89%	6.45%	6.54%

Morosos energía 2007 - 2010

	2007	2008	2009	2010
Estrato 1	18,558	17,666	17,327	33,045
Estrato 2	21,597	18,931	18,590	30,385
Estrato 3	7,721	7,593	8,334	13,513
Estrato 4	1,036	1,320	1,579	2,261
Estrato 5	509	669	840	1,071
Estrato 6	188	213	283	394
No residencial	5,381	6,292	7,054	11,195
Total	54,990	52,684	54,007	91,864
Cientes totales	1,061,296	1,110,950	1,051,403	1,822,075
% frente al # de instalaciones	5.18%	4.74%	5.14%	5.04%

Morosos gas 2007 - 2010

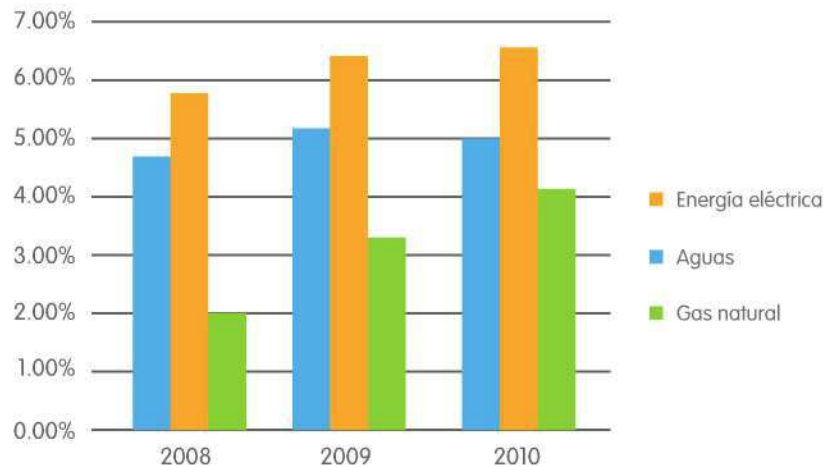
	2007	2008	2009	2010
Estrato 1	18,558	17,666	17,327	33,045
Estrato 2	21,597	18,931	18,590	30,385
Estrato 3	7,721	7,593	8,334	13,513
Estrato 4	1,036	1,320	1,579	2,261
Estrato 5	509	669	840	1,071
Estrato 6	188	213	283	394
No residencial	5,381	6,292	7,054	11,195
Total	54,990	52,684	54,007	91,864
Cientes totales	1,061,296	1,110,950	1,051,403	1,822,075
% frente al # de instalaciones	5.18%	4.74%	5.14%	5.04%

Nota: El número de clientes reportados en las tablas de morosidad no coincide con el número de clientes reportados en la identificación del grupo de interés porque en morosidad se contabilizan clientes no activos, con cero consumos o en otras circunstancias que no los configuran como clientes propiamente dichos.

Comportamiento % de morosos con respecto al total de clientes

Servicio	2008	2009	2010
Energía eléctrica	4.74%	5.14%	5.04%
Aguas	5.89%	6.45%	6.54%
Gas natural	2.10%	3.27%	4.21%

Crecimiento de morosos como porcentaje del total de clientes



Financiación Social

El programa de Financiación Social o Tarjeta Grupo EPM ofrece crédito a tasas inferiores que las del mercado para consumo, se cobra a través de la factura de servicios y está enfocado en que los clientes mejoren sus viviendas y sus equipos de consumo final, con lo cual se busca impactar calidad de vida y eficiencia en el uso de los servicios. En su tercer año, la tarjeta muestra saltos en cobertura y en montos financiados inclusive por encima de las metas establecidas para el año, producto entre otras cosas de su ampliación al mercado regional.

Para 2011 el programa colocará otras 40,000 tarjetas en hogares y llegará al sector de las Mipymes con 1,231 tarjetas y financiaciones por alrededor de \$7,300 millones.

Evolución financiación de cuentas 2008-2010

	2008	2009	2010
# de tarjetas entregadas	709	9,836	28,731
\$ millones financiados	185	5,996	24,921
Ahorro de los clientes frente al sistema financiero (\$ millones)	4,068	4,456	7,250

Beneficios transferibles a clientes: subsidios

Uno de los temas relevantes con clientes asociados a comprabilidad son los beneficios transferibles, que aunque no provienen de recursos de EPM, sí involucran gestión de la empresa y, sobre todo, el entendimiento de que la acción interinstitucional, en este caso con el Estado, es clave para lograr el acceso al servicio. Los subsidios provenientes de la estructura tarifaria son uno de los beneficios principales.

En aguas, los subsidios cubren un porcentaje del cargo fijo y hasta los primeros 20 m³ del cargo por consumo, en porcentajes fijados localmente por cada municipio. En 2010 se aplicaron subsidios de 60, 40 y 12,5% para los estratos 1, 2 y 3 en el municipio de Medellín, respectivamente. Otros municipios tienen un rango mayor, como Envigado y Sabaneta que arrancan en 70%,

o menor como Bello, que subsidia hasta 40%. La contribución por su parte liquida 20% de sobrecostos de toda la factura de los estratos 5, 6 y el sector no residencial.

Las contribuciones son recibidas para todo el sistema y distribuidas para cada municipio según su mercado subsidiado y sus recursos disponibles provenientes del Sistema General de Participación, girados por el Gobierno Nacional. Los faltantes remanentes deben ser cubiertos con recursos de cada municipio.

En energía y gas, los topes vigentes de subsidio para el año fueron 60% para el estrato 1 y 50% para el estrato 2 en energía y gas; sobre los primeros 130 kWh y los primeros 20m³ respectivamente.

La compensación se obtiene en energía por contribuciones de los estratos 5 y 6 y el sector no residencial, que pagan el 20% sobre su tarifa y para el gas de igual modo, sólo que al sector no residencial se le aplica 8.9 % sobre su tarifa. En caso de superávit en el balance de subsidios y contribuciones, como ocurrió para el mercado de EPM en 2010, éste se traslada al Fondo de Solidaridad para Subsidios y Redistribución de Ingresos del Ministerio de Minas y Energía, para cubrir déficits de otros comercializadores.

En 2010 los subsidios totales gestionados por EPM fueron de \$ 226,595 millones, de los cuáles aguas gestionó \$1,320 millones, energía \$213,298 millones y gas \$12,355 millones. En estos dos últimos servicios el balance con las contribuciones arrojó un superávit de \$1,499 millones.



Mínimo vital

Se trata de una iniciativa del Municipio de Medellín que consiste en un auspicio, con cargo al municipio, de 2.5 m³/mes de agua potable por persona, para las familias beneficiarias del programa, que EPM aplica en la factura. En 2010 se beneficiaron 26,079 hogares con una inversión total por parte del Municipio de \$2,171,690,562. El reto a 2011 es acompañar el programa y optimizar el software de modo que se alcance mayor cobertura a familias beneficiadas.



Bono descuento gas

Dentro del programa "Aire Limpio" impulsado por el Municipio de Medellín, y apoyado por Ecopetrol, Transmetano, TGI Y EPM, se entregan bonos de descuento para la conversión de vehículos a gas, mediante aportes conjuntos. En 2010 se beneficiaron 1,415 propietarios de vehículos con un aporte total superior a \$4 mil millones, de los cuales EPM otorgó \$1,080 millones. El programa seguirá vigente en 2011.

Responsabilidad por el producto:

En los topos de calidad y satisfacción

Uno de los centros principales de la gestión socialmente responsable en la dimensión responsabilidad por el producto está en la satisfacción del cliente, pues es un indicador que recoge no solamente la interacción con el cliente, sino la calidad del suministro y de las relaciones que se derivan de su prestación.

El desempeño general en satisfacción obtiene en el año 84,3 / 100, lo que ubica a la empresa en sus niveles históricos meta, por encima de los promedios del sector, y que recupera en 2009 luego de un bajón en 2008 a raíz de la integración del mercado regional de Antioquia. Las intervenciones en la infraestructura y el impacto en la calidad del servicio empezaron a ser reconocidos en 2009, situación que persiste en 2010.

Como hechos sobresalientes se destaca que suben las calificaciones agregadas en los negocios de

energía y aguas; mientras que hay una baja en la de los servicios institucionales, donde residen principalmente la atención al cliente por sus diferentes canales, los reclamos y la facturación.

El incremento de la satisfacción en energía y en aguas, corrobora el esfuerzo realizado por mantener la calidad del servicio. Se destaca la percepción positiva del mercado regional específicamente en energía; y en aguas la mejoría de la percepción en el segmento residencial del alcantarillado, afecta positivamente los indicadores.

Existe sin embargo una disminución en la evaluación de satisfacción de los procesos de atención, ya que cada vez nuestros clientes son más exigentes. En 2011 EPM deberá desarrollar estrategias puntuales en este aspecto, con el fin de mejorar esta percepción.

Es de anotar, sin embargo, que en la medición que se realiza internamente sobre la satisfacción con la atención, aplicada a los clientes que usan los canales, la respuesta se mantuvo en los históricos, incluso con leves incrementos en la calificación de los canales y de la facturación.



● Cliente 500 mil de EPM gas natural.

Índice de satisfacción del cliente 2008-2010 (valores sobre 100)

Servicio	2008	2009	2010
Global EPM	79.40	84.60	84.30
Grupo Estratégico de Negocios Energía	80.53	88.10	89.80
Grupo Estratégico de Negocios Aguas	82.00	86.30	87.00
Servicios Institucionales	80.84	79.50	75.80
Negocio Generación	86.50	86.00	85.70
Negocio Gas	80.12	90.40	92.50
Negocio Transmisión y Distribución	80.40	85.60	88.30
Negocio Acueducto	83.65	89.40	88.90
Negocio Alcantarillado	80.37	83.10	85.20
Reclamos	67.78	63.60	61.10
Oficinas de atención	80.78	79.80	73.10
Línea de Atención Hogares	79.50	83.50	85.40
Factura	83.84	82.10	83.90

Satisfacción en los canales de atención al cliente 2009-2010 (valores sobre 10)

Canal	2009	2010
Canal presencial	9.03	9.10
Línea de Atención al Cliente	9.13	9.17
Proceso de facturación	9.01	9.17

Resultados Estudio de Reputación EPM 2009-2010

	2009	2010	Meta
Hogares	3	4	1
Empresas	13	3	5
Proveedores	5	4	3
Líderes	13	4	5
Empleados	1	1	1
Inversionistas	7	5	5

La medida de reputación por su parte, que registra la percepción de los clientes sobre inductores como RSE, transparencia, gestión corporativa, enfoque en el cliente, entre otros, registra en el año interesantes resultados al alza para EPM.

Excepto en el segmento hogares en el que la empresa perdió una posición a pesar de que sigue en el top 5, en todos los demás escaló posiciones. Los resultados registran la posición de EPM entre las 27 más importantes empresas del país.

Calidad

En cuanto a la calidad del suministro, factor que por demás es determinante por su impacto en los indicadores de Desarrollo Humano, los resultados muestran para aguas una calidad de 0% cuando el rango óptimo establecido por la Resolución 2115 de 2007 de los ministerios de la Protección Social y de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, establece como porcentaje óptimo de calidad de agua para consumo humano hasta 05%.

En energía se aprecia en 2010 una disminución en los indicadores DES y FES que miden la confiabilidad del servicio. El FES (Frecuencia Equivalente del Servicio) mide la frecuencia con la que el servicio es interrumpido y el DES (Duración Equivalente del Servicio) el tiempo que duran estas interrupciones.

La explicación se encuentra en un programa intensivo de modernización de subestaciones y de mantenimientos preventivos. Este hecho generó compensaciones al cliente por \$923,962,351 millones, hasta septiembre, mes en que se cambió la metodología de cálculo de calidad por parte de la Comisión Reguladora de Energía y Gas.

En gas los indicadores muestran el óptimo posible, aunque dos situaciones puntuales afectaron la disponibilidad del servicio y los clientes debieron ser compensados. Estos fueron: 47 instalaciones afectadas por la expansión de la red y 1,932 en el municipio de La Ceja, afectados por una falla del sistema.

	FES/Continuidad del servicio			DES		
	2008	2009	2010	2008	2009	2010
Agua	99.61%	99.83%	99.85%	N.A.	N.A.	N.A.
Energía	18.49	17.14	13.77	11.21	10.4	8.63
Gas	100%	100%	100%	0%	0%	0%

Canales de atención y pago

La facilidad de las transacciones es uno de los temas relevantes con clientes, que impacta por un lado la comprabilidad en la medida en que abarata las transacciones; y por otro la responsabilidad por el producto, pues es de algún modo, respuesta en la postventa.

En este aspecto, destacamos para el año el incremento de puntos de pago, que avanza apoyado en el avance de la bancarización de la región mediante el programa de corresponsales no bancarios de

Bancolombia. Este canal de pago se amplió de 5,105 puntos a 9,155, un impacto que se ve sobre todo en los estratos bajos y en los municipios, en los que se reduce el costo de la transacción para el cliente en términos de tiempos y desplazamientos.

Los canales de pago a través de terceros crecieron de nuevo en el año y pasaron de 62 convenios de recaudo en 2009 a 73 en 2010. Los canales propios se mantienen estables en 114.

Por su parte, la gestión de la atención al cliente mantuvo su infraestructura estable. Se observa, sí, que hay un incremento muy importante del 20% en el número de transacciones registradas en las oficinas de atención presencial.

La respuesta ha sido consolidar el canal de atención virtual iniciado en 2009, que consiste en la atención remota a clientes de oficinas con alto flujo por parte de representantes de servicio ubicados en oficinas

con poca afluencia de clientes, con integración de voz y video conectados a través de la red de EPM. Este canal cuenta con 10 videoteléfonos para el cliente y 22 módulos para funcionarios con el softphone operativo para la atención.

Algunos de los impactos han sido un crecimiento de 14.5% de la capacidad de atención instalada, sin incremento de planta de personal, y una disminución de 33% en tiempos de espera.

Relación de canales de atención al cliente 2008-2010

Canal	Cantidad			# Transacciones			% Total 2010
	2008	2009	2010	2008	2009	2010	
Oficinas	11	14	14	585,841	750,958	997,818	20%
MásCercas	6	5	5	217,113	221,422	233,357	5%
Casa de Gobierno	6	6	5	31,473	49,124	31,699	0.62%
Oficina móvil	1	1	1	N.A.	N.A.	321	0.01%
Línea de atención telefónica	1	1	1	3,564,987	3,720,749	3,586,355	70%
Atención constructores y administradores de copropiedad	4	4	4	123,354	129,484	116,734	2.28%
Atención financiaciones	3	3	3	94,376	114,362	117,390	2.30%
Atención cliente interno	1	1	1	3,676	2,936	337	0.01%
Gestión de quejas				94,376	114,362	27,607	0.54%



Un nuevo canal de atención

En 2010 se realizó una prueba piloto de un nuevo canal de atención: "Asesor Web", una herramienta tecnológica que le permite al cliente conectarse con un asesor de una oficina de atención al cliente para recibir orientación sobre la factura y hacer reclamos, con la misma calidad que en el esquema presencial. La prueba tuvo excelentes resultados operativos y de satisfacción, pues el 93% de los encuestados lo consideró útil y el 94% lo seguiría usando en caso de que se oficializara como canal de atención.

Comunicación educativa y de marketing

Durante el año la comunicación educativa continuó ejecutando sus programas tradicionales y ya consolidados en uso inteligente de los servicios, comprensión e interpretación de la factura y en general en relacionamiento con los clientes desde la perspectiva de los negocios, para profundizar el entendimiento del servicio, su origen y su uso.

Son de particular significación las 15 jornadas realizadas del programa Estamos ahí, un programa integral de relacionamiento y acercamiento a las comunidades de los municipios de Antioquia, con actividades de servicio al cliente, educación y atención de necesidades relacionadas con los servicios públicos,

incluyendo acciones de tipo técnico-operativo, pedagógico, cultural y recreativo.

El programa, además contó con la participación de COMFAMA, Museo de Antioquia, Trueques Creativos y la Fundación EPM a través de su programa Una Aventura por mi Ciudad y mi Región.

Aguas implementó 11 programas de educación, entre ellos "Explorando el Mundo del Agua", la celebración del Día del Agua, capacitación técnica en calidad del agua para grandes clientes, visitas guiadas a las plantas de tratamiento de aguas residuales, capacitación a administradores de unidades residenciales, entre otros.

Energía por su parte se focalizó en el fortalecimiento de la cultura de la legalidad, el uso eficiente y el uso seguro del servicio de energía.

Y Gas realizó una gestión intensa en sensibilización, información y cultura de uso del servicio que abarcó todos los segmentos, entre los cuales se destaca el programa de sensibilización, información y cultura del servicio, que consiste en divulgar entre la población ubicada en el área de influencia, la llegada del gas, las actividades constructivas, los impactos y medidas de manejo, los beneficios y usos del nuevo servicio energético, entre otros, apoyados en actividades pedagógicas dirigidas por una gestora social, un psicólogo y un chef de cocina.

116

Gestión de comunicación educativa 2008 - 2010

	2008	2009	2010
Personas impactadas por programas de educación al cliente.	285,494	193,371	161,123
Personas impactadas por comunicación educativa energía (familias).	481,000	1,740,000	1,750,000
Personas impactadas por comunicación educativa aguas.	2,812,421	3,538,780	5,984,663
Inversión en educación al cliente (\$ millones).		1,702	1,640
Inversión en comunicación educativa energía (\$ millones).	1,650	1,900	990
Inversión en comunicación educativa gas (\$ millones).		4,443	690
Inversión en comunicación educativa aguas (\$ millones).	1,130	1,670	101



Comunicación por suspensiones

Los procedimientos de comunicación por suspensiones y cortes programados del servicio incluyen el uso de medios masivos de comunicación cuando la afectación se da a sectores amplios; comunicaciones telefónicas y, por último, comunicaciones puerta a puerta cuando la afectación es localizada.

En el servicio de agua se implementa el programa Operativo Reactivo, en caso de suspensiones fortuitas o programadas. Consiste en la provisión del servicio mediante bidones o carro tanques, complementada con información detallada a los clientes y atención de casos especiales.



Autorregulación en comunicación de marketing

En el año 2010 se esbozó un marco de actuación de publicidad responsable para EPM, a partir de definiciones de la Cámara de Comercio Internacional, la Asociación de Directivos de Comunicación, el Código de Publicidad Responsable de Bavaria y el Código Consolidado ICC. El marco de actuación define conceptualmente el rol social que debe cumplir la comunicación comercial de la empresa y da líneas sobre procesos responsables de creación, producción y difusión de sus mensajes. El mismo será aprobado por la Gerencia General en el primer trimestre de 2011.

Incidentes por prestación del servicio

EPM tiene previstos seguros y procedimientos de atención a reclamaciones por incidentes ocasionados por la prestación del servicio, por afectaciones a personas o enseres. Los procedimientos incluyen verificación por parte de EPM, conciliaciones e instancias judiciales. El finiquito de estas reclamaciones puede darse en cualquiera de esos momentos.

Durante el año se recibieron 27 reclamaciones por heridas o daños a personas, siete menos que en 2009, y 283 reclamaciones por daños a enseres, 50 más que en 2009.

En cuanto al finiquito de estas reclamaciones, fueron falladas nueve por daños a personas a favor del reclamante y siete a favor de EPM. Así mismo hubo 61 finiquitos a favor de EPM por daños a enseres y 153 a favor del reclamante.

Incidentes o reclamaciones por prestación del servicio

	2008	2009	2010
Recibidas por daños o heridas a personas.	NR	34	27
Finiquitadas por daños o heridas a personas finiquitadas a favor de EPM.	NR	17	7
Por daños o heridas a personas, finiquitadas a favor del reclamante.	NR	3	9
Recibidas por daños a enseres.	NR	233	383
Reclamaciones por daños a enseres, finiquitadas a favor de EPM.	NR	112	61
Reclamaciones por daños a enseres, finiquitadas a favor del reclamante.	NR	157	153
# reclamos por incumplimientos legales por la prestación del servicio.	1,630	2,352	NR
Importe de multas por incumplimientos normativos (\$ millones) PR9.	NR	NR	235,861,260

En el barrio El Salvador y en el municipio de Caldas



En el año 2010 se presentaron nueve incidentes que afectaron a los usuarios de agua; dos de ellos de particular gravedad que implicaron una movilización eficaz de la empresa.

El 23 de octubre en las horas de la madrugada se presentó una fuga en la tubería de conducción que alimenta el tanque Gerona. Se afectaron 42 familias por inundación o daño a inmuebles. La reparación se realizó en un día, se ubicaron las familias afectadas en un hotel y recibieron acompañamiento y pago de las indemnizaciones del caso.

Por su parte, el 18 de diciembre de 2010 comenzaron cierres continuos en el municipio de Caldas, debido a la contaminación de la quebrada La Valeria por un derrame de hidrocarburos del poliducto Medellín-Cartago, de propiedad de Ecopetrol. Durante los primeros días se suministró agua con carro tanques a los clientes afectados, se pasaron oportunamente boletines de prensa para informar sobre el manejo de la situación, se instaló un punto de información en el parque de Caldas y comenzó a utilizarse la quebrada La Reventona como fuente alterna de abastecimiento.

Análisis de ciclo de vida de productos

118

EPM tiene procesos formales de evaluación en salud y seguridad en sus servicios, básicamente a través de la certificación de sus procesos. Aguas tiene certificados los procesos de captación, potabilización, distribución, recolección y transporte de aguas residuales, así como sus laboratorios.

Energía, entre otros, tiene certificaciones para servicio de mantenimiento de subestaciones; mantenimiento de líneas de energía eléctrica y barrajes de subestaciones; operación del sistema de transmisión y mantenimiento de la infraestructura que soporta la operación del sistema; montaje, mantenimiento y puesta en servi-

cio de equipos electromecánicos; operación del SDL y prestación de servicios de iluminación.

De igual modo en energía la seguridad del acceso final se gestiona a través del Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas -RETIE- normado por el Ministerio de Minas y Energía.

En gas hay procedimientos de revisión y chequeo de las instalaciones internas antes de dar el servicio, y la entrega de un manual del usuario.

El gas asegura también el proceso de distribución mediante programas de inspección permanente de la red. Adicionalmente se tiene



● *Planta de Tratamiento de Aguas Residuales San Fernando.*

como procedimiento la gestión de riesgos para las labores de construcción de la infraestructura e instrumentación del programa de revisiones quinquenales de las instalaciones internas, momento de

verdad que se utiliza para brindar indicaciones de seguridad.

Finalmente en publicidad y comunicación al cliente hay un fuerte énfasis en uso seguro, que incluye temas

específicos como la convivencia con la red eléctrica o el manejo de tanques internos de almacenamiento de aguas.

Beneficiarios y recursos financieros destinados a RSE con Clientes 2008-2010

Programa	Beneficiados personas /*Familias			Inversión (\$ millones)		
	2008	2009	2010	2008	2009	2010
Ahorro efectivo para el cliente por HV	ND	ND	389,595	9,408	6,247	4,734
Antioquia Iluminada	0	11,325	17,692	0	21,550	64,740
Energía para el retorno	1,056	725	No se ejecutó	1,800	1,659	No se ejecutó
Brigadas agua potable	950	387	512	30	85	94
Financiación multiusuarios	604	NA	NA	297	NA	NA
Energía Prepago	19,639	15,349	35,638	5,491	2,927	10,334
Ecodescuento	3,573	NA	1,415	809	NA	1,080
Operativo reactivo aguas	2,430	18,000	565,322	30	9	35
Gestión social pérdidas	297,261	246,450	NA	19,351	19,857	NA
Financiación cuentas	94,376	114,362	117,390	56,222	60,869	58,018
Comunicación y relacionamiento	0	4,167,151	6,626,469	3,451	9,715	5,575
Total	419,889	4,573,749	7,754,033	96,889	122,918	144,610

Comunidad y medio ambiente

Composición

Este grupo está compuesto por la población asentada en las zonas en las cuales EPM tiene presencia a través de sus operaciones. Esto quiere decir que con la cobertura regional en el servicio de energía, la comunidad está constituida por 5.6 millones de personas que habitan en todo el departamento de Antioquia. Allí se entiende incluida la población del Valle de Aburrá, donde se prestan los servicios de acueducto, alcantarillado y gas por red, y algunos municipios del Oriente cercano de Antioquia, donde se presta el servicio de gas domiciliario.

Asimismo, se incluye la comunidad wayuu, asentada en inmediaciones del Parque Eólico Jeparachi.

Esta circunscripción geográfica enmarca asimismo la gestión ambiental de EPM.

Subgrupos

Comunidad de áreas de influencia por proyectos
- Comunidad vecina a la operación - Minorías étnicas.

Voceros

Asociaciones de juntas de acción comunal.

Entidades de investigación sobre temáticas sociales y ambientales.

Autoridades ambientales.

Instancias ambientales municipales.

Centro de Desarrollo Tecnológico (Centro Nacional de Producción Más Limpia).

Canales de comunicación y diálogo

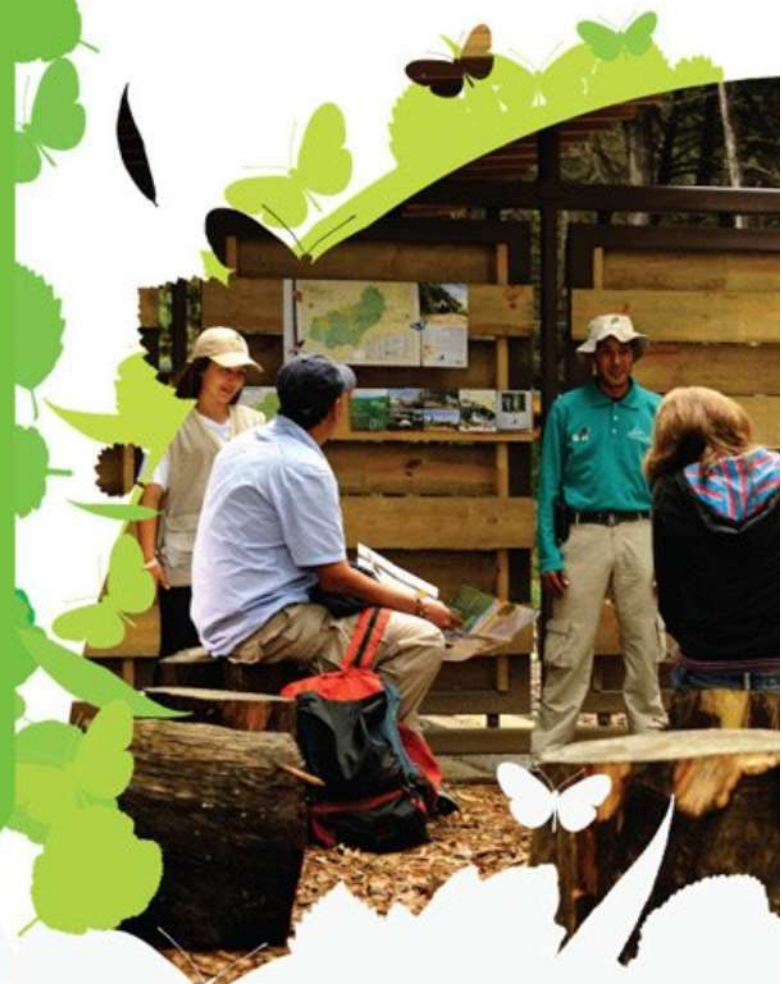
- Programas de acercamiento a líderes.
- Programas de radio Aló EPM local y regional.
- Comités y mesas de trabajo ambientales.
- Reuniones con enlaces de autoridades ambientales y municipios.

Objetivo de relacionamiento

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.

Temas relevantes

- Relación con municipios y beneficios.
- Impacto social en proyectos.
- Impacto ambiental en la operación.
- Uso de los recursos naturales.
- Gases de efecto invernadero y otras emisiones.
- Acciones ambientales conjuntas con otras entidades.





Logros 2010

- Elaboración de la guía metodológica para el reporte mejoramiento y seguimiento del desempeño ambiental del Grupo EPM.
- Segunda aplicación de una metodología propia que permite medir anualmente el desempeño ambiental.
- Plan de tratamiento sobre el riesgo estratégico "manejo inadecuado de sustancias y residuos peligrosos".
- Incremento del número de instalaciones que reportan consumos de agua, energía, emisiones y residuos.
- Formulación del Plan de Manejo del Componente Arbóreo bajo redes de transmisión y distribución en zona urbana.
- Reducción del consumo promedio de energía en plantas de potabilización y en las de tratamiento de aguas residuales, de 23,8% y 20,3%, respectivamente, en comparación con 2009.
- Reducción aproximada de 119,867.43 ton CO₂e, 4% mayor que la de 2009, asociada a proyectos MDL y cogeneración de energía en la PTAR San Fernando.
- Certificado Carbono Cero emitido por la Fundación Natura para el Alumbrado Navideño 2008.

Valor agregado distribuido a Comunidad y Medio Ambiente

\$70,228 millones.
2%

Retos 2011

- Estructuración de directrices para la formulación de planes de mejoramiento del desempeño ambiental (inicio de implementación y seguimiento).
- Adoptar la Estrategia de Cambio Climático.
- Diseño de herramientas de verificación que permitan evaluar y fortalecer la gestión ambiental de proveedores y contratistas.
- Propuesta de mecanismo para la protección y recuperación de cuencas abastecedoras.
- Formulación de un marco de actuación integrado para el relacionamiento con actores del grupo de interés Comunidad y Medio Ambiente.
- Certificación Carbono Cero para el Alumbrado Navideño 2009.

Riesgo sobre sostenibilidad

Uso no sostenible de los recursos naturales /
Modificación de las condiciones de vida.

Enfoque de gestión del riesgo

Excelencia operacional en planes de manejo
e impacto ambiental / Apoyo al desarrollo.

Líder de la relación en EPM

Subdirección Relaciones con Entes Territoriales /
Subdirección Medio Ambiente.

Relación con municipios y beneficios:

Impulso al desarrollo local y regional

Como un principio de actuación plasmado desde la Política de Responsabilidad Social del Grupo EPM, la empresa ha asumido el apalancamiento del desarrollo para generar capacidades, ingresos y prosperidad como un compromiso con el entorno en el que opera. Llevado a la práctica con el grupo de interés Comunidad, este compromiso ha significado aportes en tres aspectos fundamentales:

- Propiciar espacios de inclusión para el goce y aprovechamiento de toda la comunidad.
- Incentivar el acceso a la educación.
- Vinculación a proyectos de desarrollo.

Espacios abiertos para la comunidad

En este aspecto, durante 2010 se destacó el Alumbrado Navideño, el cual reutilizó parte de la infraestructura existente desde el año 2009, lo que hizo que sus costos bajaran en relación con el año anterior. La inversión para el proyecto fue de \$8 mil millones, asumidos en su totalidad por EPM. Además posibilitó la generación de empleo mediante la vinculación directa de trabajadores y la dotación por parte del Municipio de Medellín de puestos de ventas debidamente acondicionados para esta labor.

Los parques Pies Descalzos y de los Deseos fueron visitados por

2,5 millones de personas durante todo el año. Igualmente, se hicieron trabajos e inversiones para mantener abiertos al público en general los miradores ubicados en la vía Las Palmas, y se mantuvieron los comodatos con cajas de compensación familiar para los terrenos localizados alrededor de algunos embalses, utilizados como zonas de recreación y educación ambiental. De igual manera, continúan los comodatos con organizaciones comunitarias de terrenos de propiedad de EPM, que se usan para el desarrollo de actividades de beneficio general.

En los centros médicos de las centrales de generación energía se atendieron 974 personas pertenecientes a comunidades asentadas en zonas aledañas, incluyendo servicio de urgencias sin ningún costo y, en los casos en que fue necesario, transporte en ambulancias.

En lo que respecta a participación en eventos con impacto comunitario, en 2010 disminuyó la participación en eventos de municipios y regiones, ya que se evaluaron alternativas que tuvieran un mejor beneficio para la comunidad y porque la vigencia de la Ley de Garantías impidió realizar convenios con municipios durante buena parte del año. Se continuó con el programa Trueques Creativos, que promueve las diferentes manifestaciones artísticas en los municipios de Antioquia, generando un espacio de esparcimiento para la comunidad. Se hizo presencia en 14 municipios.

Alumbrado Navideño

Indicador	2008	2009	2010
Empleos directos		102	98
Empleos indirectos (vendedores ambulantes)	350	500	500
Personas beneficiadas	1,350	2,000	2,000
Costos (cifras en millones)	\$6,200	\$20,000	\$8,000

Comodatos

Indicador	2008	2009	2010
Contratos de comodato	69	80	84
Beneficio (cifras en millones)	\$818	\$1,804	\$2,212

Participación en eventos y patrocinios

Indicador	2008	2009	2010
Eventos	41	71	18
Aportes (cifras en millones)	\$ 294	\$595	\$322



Fundación EPM cumplió 10 años de labores

En su décimo aniversario, la Fundación EPM hizo ajustes en sus ejes de actuación, buscando alinear más estrechamente su gestión con la Política de Responsabilidad Social del Grupo EPM. Como resultado del ejercicio, se definieron como ejes de actuación: espacios para la educación y la cultura, acceso a la educación y el conocimiento, cuidado, uso y mejoramiento de los recursos naturales, inclusión social y apropiación de las TIC y encargos del Municipio de Medellín. Este resultado

fue validado ante la Junta Directiva de EPM y el Consejo Directivo de la Fundación.

Durante 2010 se destacan como logros de la Fundación la consolidación de un trabajo para fortalecer la programación de los "Espacios EPM", con el que se logró producir una agenda unificada con más de 10 conciertos y muchas otras actividades. El Museo Interactivo registró más de 83,000 visitantes y completó así 1,5 millones en sus 10 años de vida.

La Red de Bibliotecas realizó una inversión de \$1,960 millones (obtenidos con el Premio ATLA, de la Fundación Bill y Melinda Gates) en siete líneas de acción, entre ellas "Patrimonio Digital", a través de la cual se digitalizaron 18,500 fotos y 41,200 documentos históricos, que posteriormente fueron indexados y dispuestos en el portal www.reddebibliotecas.org.co, para ser consultados libremente. Además, la Red capacitó a 5,000 personas en el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Programas de la Fundación EPM 2008 - 2010

Personas beneficiadas

Indicador	2008	2009	2010
Museo Interactivo	95,890	80,000	83,763
Parque de los Deseos	1,723,134	1,800,000	1,670,757
Una Aventura por el Agua	18,895	8,067	16,066
Buscando la Navidad		12,500	11,837
Casa de la Música	12,284 horas	14,750 horas	13,498 horas
Red de Bibliotecas	1,285,525	1,400,000 impactadas por el portal	1,831,628 impactadas por el portal
Parche del Domingo	1,685,000 presencial y virtual	0	0
EPM Puertas Abiertas	13,000 aprox.	13,500 aprox.	2,700
Punto Común	223,502	197,962	139,159
Medellin Digital	281,013	1,416,676	1,482,392

Aportes directos de EPM a la Fundación (cifras en millones)

2008	2009	2010
\$2,200	\$3,920	\$3,923

Acceso a la educación y al conocimiento

En 2007 se creó el Fondo EPM para la Educación Superior, gracias a los aportes por \$150,000 millones entregados por EPM. Este Fondo brinda la oportunidad a jóvenes de estratos 1, 2 y 3 para que realicen sus estudios universitarios, tecnológicos y de técnica profesional, bajo la coordinación de la Secretaría de Educación Municipal.

En 2010, a través del Concejo de Medellín se aprobó la entrega de un monto igual, vía transferencias extraordinarias al Municipio, para garantizar la continuidad del programa y el ingreso de nuevos estudiantes

beneficiarios durante los próximos tres años.

Esta iniciativa se hace extensiva a los municipios del departamento de Antioquia con el programa Fondo para la Educación Regional, liderado por la Fundación EPM. En ambos programas los créditos son condonables en un alto porcentaje por trabajo social y rendimiento académico.

En 2010 la Biblioteca EPM cumplió cinco años de funcionamiento como un lugar de libre acceso al conocimiento, con la consigna de apoyar el desarrollo científico,



● *Beneficiarios del Fondo EPM para la Educación Superior.*

tecnológico y empresarial. Los visitantes disminuyeron levemente en relación con el año 2009, debido a los cierres de la calle San Juan por eventos especiales.

En 2010 EPM participó por cuarto año consecutivo en la compra y entrega personalizada de 50,000 unidades de la tercera colección del programa “Secretos para contar”, colecciones bibliográficas creadas, diseñadas y editadas para incentivar el hábito de la lectura. Se entregaron a docentes y a familias

campesinas de 34 municipios del departamento, con una inversión de \$397 millones.

La empresa se vinculó el año anterior al programa Computadores para Educar de la Presidencia de la República, con la entrega de 1,050 equipos que fueron objeto del respectivo mantenimiento, para entregarlos en óptimas condiciones. Con esta iniciativa se beneficiaron 193 instituciones educativas de 40 municipios del departamento, donde estudian alrededor de 9,000 niños.

Fondo EPM para la Educación Superior

Indicador	2008	2009	2010
Estudiantes Medellín	842*	6,869*	13,431
Inversión (cifras en millones)	\$ 1,201**	\$15,522**	\$32,275

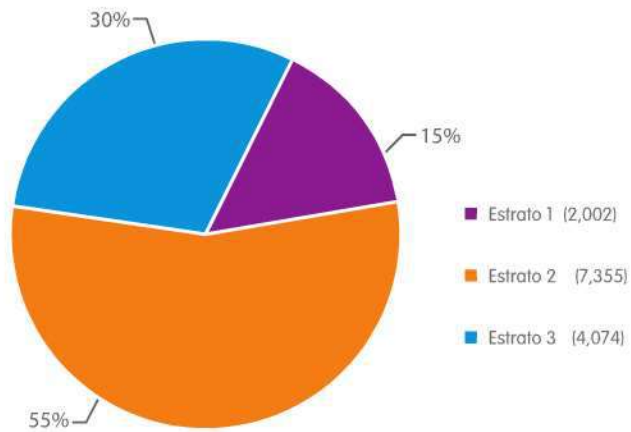
* La variación en la cifra de estudiantes respecto al informe anterior se debe a las legalizaciones anuladas, es decir, personas que cumplieron todo el proceso para ingresar al programa, pero que posteriormente desistieron de este beneficio.

** Las variaciones en las cifras de pagos respecto al informe anterior obedecen a que la Fiduciaria va actualizando estos datos con los valores reintegrados, situación que se puede producir algunos meses después de efectuado el desembolso. Adicionalmente, a diferencia del año anterior, se reportan los saldos netos, incluyendo los reintegros y pagos rechazados.

Procedencia de estudiantes

Municipio residencia	Número de estudiantes	%
Medellín	11,304	84.16
Bello	1,033	7.69
Itagüí	352	2.62
Copacabana	201	1.50
Envigado	198	1.47
Girardota	80	0.60
Sabaneta	71	0.53
La Estrella	57	0.42
Caldas	35	0.26
Rionegro	17	0.13
Guarne	12	0.09
Barbosa	10	0.07
Marinilla	9	0.07
El Carmen de Viboral	8	0.06
La Ceja	6	0.04
El Santuario	4	0.03
Guatapé	4	0.03
El Retiro	3	0.02
Amagá	3	0.02
San Pedro de los Milagros	2	0.01
Donmatías	2	0.01
Yarumal	2	0.01
Santa Rosa de Osos	2	0.01
Gómez Plata	1	0.01
Liborina	1	0.01
Bogotá D.C.	1	0.01
Fredonia	1	0.01
Cali	1	0.01
Abejorral	1	0.01
San Jerónimo	1	0.01
San Roque	1	0.01
San Rafael	1	0.01
Puerto Triunfo	1	0.01
Santa Fe de Antioquia	1	0.01
El Peñol	1	0.01
Sopetrán	1	0.01
*Otro	1	0.01
Angelópolis	1	0.01
Jericó	1	0.01
Total	13,431	100.00

Distribución estudiantes por estrato socioeconómico



Fondo para la Educación en regiones (administrado por la Fundación EPM)

Indicador	2009	2010
Estudiantes	197	245
Inversión (cifras en millones)	\$945	\$1,464

Biblioteca EPM

Indicador	2008	2009	2010
Visitantes	566,538	732,568	722,937
Promedio diario	1,427	2,492	2,510
Inversión (cifras en millones)	\$ 3,634	\$ 3,107	\$ 3,676

Convenios con instituciones académicas*

Institución	Actas 2009	Inversión 2009 (cifras en millones de pesos)	Actas 2010	Inversión 2010 (cifras en millones de pesos)
UPB	15	2,063	8	1,406
Escuela de Ingeniería de Antioquia	2	96	1	20
CEIPA	7	512	1	90
Universidad de Medellín	11	999	6	1,182
Universidad Tecnológica de Pereira	2	95	2	195
EAFIT	32	1,154	2	40
Universidad Nacional	9	911	3	2,271
Universidad de Antioquia	15	4,135	7	3,655
Total	78	5,830	30	8,859

* En el informe del año anterior por error no se incluyeron los datos de convenios con la Universidad de Antioquia. En este informe se incluyen con los ajustes pertinentes.

Apoyo y promoción de iniciativas para el desarrollo

En 2010 se protocolizó el inicio del programa Aldeas, a través del cual se busca aprovechar la madera que completa su ciclo de maduración en los bosques plantados por EPM alrededor de sus embalses, para construir viviendas de interés social en los municipios de Antioquia y entregarlas a familias de escasos recursos.

Con este fin se firmó un convenio interadministrativo con la Empresa de Vivienda de Antioquia -VIVA-, la Gobernación de Antioquia, y las fundaciones Argos y Fraternidad Medellín, por un valor de \$15,000 millones para la construcción de 1,200 viviendas. Adicionalmente se adelantaron dos convenios, uno para la construcción de una escuela en el municipio de Entreríos, y otro con el Servicio Nacional del SENA para la capacitación de grupos de estudiantes en transformación y construcción de vivienda en madera.

Como una alternativa para facilitar 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, EPM entregó una planta de potabilización a la Fundación Saciar bajo la figura de comodato, y 11 más a la Fundación EPM para desarrollar el proyecto de dotación de acueductos a instituciones educativas rurales del departamento. Con este programa se planea vincular en su etapa inicial a 60 instituciones en el año 2011.

Asimismo, buscando involucrar a la comunidad en la planeación y desarrollo del programa de electrificación rural "Antioquia Iluminada", se inició el programa Gestión Territorial, con el cual se busca hacer un acompañamiento a la comunidad antes, durante y después de la construcción de las obras.

En este marco se desarrolló un acompañamiento en el rediseño de redes de 85 proyectos, en concertación con las comunidades. Asi-

mismo, se desarrollaron actividades para actualizar la información disponible de las zonas a intervenir y para discutir y definir de acuerdo con las condiciones físicas, los criterios de diseño, de tiempo y materiales.

Vinculación a proyectos de desarrollo

Durante 2010 se presentó un aumento considerable en el número de beneficiarios y en la inversión destinada a la vinculación a proyectos que se desarrollan en los municipios ubicados en las zonas de embalse. Esto obedeció a la ampliación de la cobertura en las líneas educativa y productiva, que permitió llegar a veredas y a municipios donde antes no se tenía presencia.

Con la vinculación a estos proyectos, que también contemplan las líneas de infraestructura y mejoramiento ambiental, se busca la articulación con los planes de desarrollo

municipal y los esquemas de ordenamiento territorial, como una forma de propiciar un trabajo conjunto y fortalecido en las regiones.

De igual manera, para contribuir a mejorar los niveles organizativos y de autogestión de las comunidades de las áreas de influencia, EPM promueve el desarrollo de actividades de capacitación y asesoría que les permitan identificar colectivamente sus prioridades de

desarrollo. En esta iniciativa participan juntas de acción comunal, Asocomunales, grupos de mujeres y grupos juveniles.

En 2010 EPM se vinculó a la campaña pedagógica Metroplús - Sistema de Transporte Masivo del Valle de Aburrá; cuyo objetivo es difundir a la comunidad los beneficios ambientales del nuevo sistema de transporte público con el uso de gas natural. La empresa aportó

\$336 millones destinados a la sensibilización y cultura para el uso del transporte público masivo.

También se trabajó con CORNARE y el Área Metropolitana en la difusión de la Resolución 909 del Ministerio de Ambiente "Límites permisibles de emisión en fuentes fijas", entre 150 empresas del Valle de Aburrá y el Oriente cercano; oportunidad de cumplimiento con el uso de gas natural.

Vinculación a proyectos de desarrollo

Indicador	2008	2009	2010
Proyectos	51	28	55
Inversión en proyectos de infraestructura (cifras en millones)	\$2,539	\$1,016	\$5,015
Personas beneficiadas	55,393	10,800	81,377

Programas con organizaciones comunitarias

Indicador	2009	2010
Planes de fortalecimiento comunitario	9	11
Líderes capacitados regiones	9,140	11,400
Organizaciones participantes	332	456
Asociaciones comunales	10	10



Comités y canales de acercamiento con la comunidad

	Descripción	Frecuencia	Público	Año de inicio
Actas de compromiso (H.V. Aguas)	Reuniones con la comunidad para la presentación de proyectos de Habilitación Viviendas, para explicar los cobros y los aspectos técnicos y aclarar inquietudes de la comunidad frente al proyecto.	La frecuencia varía de acuerdo con el número de contratos que se realice.	Comunidad beneficiaria del proyecto.	
Inducciones	Cuenta con la participación de líderes de juntas de acción comunal, en alianza con el Ministerio de Protección Social, la Secretaría de Salud Municipal y el SENA. Se abordan temas de seguridad social, contrato de trabajo, régimen contributivo y subsidiado, entre otros.	La frecuencia varía dependiendo del número de contratos que se realicen.	Líderes de juntas de acción comunal y equipo de trabajo que contratan para la realización de la obra.	1998
Mesa interinstitucional para la atención de lavaderos informales de vehículos y automotores	Son espacios para suministrar información institucional sobre programas de la administración local y de EPM, atención de población vulnerable, emprendimientos económicos y formalización de la actividad, información ciudadana y planes de capacitación.	Mensual	Municipal	Mayo de 2010
Comités barriales de agua	Programa de formación ciudadana para el uso eficiente del agua, valoración de lo público y cuidado del medio ambiente, capacitación en fontanería e información de los diferentes programas de la administración municipal.	Mensual	Área Metropolitana	Enero de 2010

Impacto social en proyectos:

Se concertó con las comunidades de Porce III

Un hecho significativo asociado al impacto de las operaciones tuvo que ver con los acuerdos logrados con familias y mineros asentados en la zona antes del inicio del proyecto Porce III. Con ellos se concertaron medidas integrales de reubicación, relocalización o compra directa de sus propiedades, y adicionalmente la indemnización por la actividad económica que desarrollaban.

Las familias que optaron por la medida de reubicación o relocalización, recibieron además un apoyo para el desarrollo de su proyecto económico equivalente al 20% del valor del mismo, cuyo objetivo es apalancar la nueva actividad económica. A estas familias se les restituyeron sus viviendas y, para facilitar su adaptación al nuevo entorno, se adelantaron las gestiones para articular con el municipio del que hacen parte, la atención en salud, educación y organización comunitaria.

Durante 2010 se entregaron \$643 millones para la incorporación de 58 familias cafeteras a convenios con la Federación Nacional de Cafeteros.

Una problemática reiterada desde años anteriores en la zona es la instalación de familias de otras regiones en predios adquiridos por EPM para la construcción del proyecto, luego de la Declaratoria de Utilidad Pública e Interés Social.

Ante esta situación, se desarrolló un proceso de conciliación con 190

personas ubicadas en la zona del embalse, vereda La Bramadora del municipio de Guadalupe, y en otros predios del municipio de Amalfi. En dicho proceso participaron instituciones del orden local, departamental y nacional. Por ahora se mantienen 183 invasiones en la vía El Limón-Alto Primavera, en el derecho de vía.

Por otro lado, en los predios que ocupará la planta de tratamiento de aguas residuales de Bello se adelantó un proceso de concertación con 35 familias que estaban asentadas en el lugar, en su mayoría dedicadas a la producción de carbón de leña. Como principio de concertación se buscó al máximo evitar el desplazamiento físico de estas familias, y en los casos en que éste fue inevitable, se acordaron indemnizaciones y restablecimiento de los medios de subsistencia e ingreso. En total, se entregaron \$935 millones en acciones de relocalización e indemnizatorias.

Acciones legales adelantadas Porce III

Indicador	2009	2010	
	Atendidas	Atendidas	Resueltas
Comunicaciones	255	230	
Derechos de petición	136	150	
Tutelas	5	6	
Demandas atendidas	203	214	12 a favor de EPM
Acciones de grupo	3	3	1 a favor de EPM en primera instancia

Empleos generados Porce III

Indicador	2008	2009	2010
Total empleos generados	3,622	4,790	4,790
Personas contratadas de la región	1,615	2,103	2,103
Porcentaje sobre el total	44.5	44	44

Se suspendió Porce IV



Ante la difícil problemática social y de orden público que atraviesa la zona del proyecto hidroeléctrico Porce IV, en diciembre de 2010 la Junta Directiva de la organización tomó la decisión de suspenderlo de manera indefinida.

Esta decisión se tomó fundamentándose, entre otros asuntos, en el crecimiento exponencial de la población afectada por el proyecto, la cual, de acuerdo con el Estudio de Impacto Ambiental realizado en 2006, ascendía a 2,799 personas. Con esta información EPM tramitó y obtuvo la Licencia Ambiental.

Sin embargo, a partir de la Declaratoria de Utilidad Pública e Interés Social del proyecto promulgada por el Ministerio de Minas y Energía, la población aumentó a 8,500 personas, para un crecimiento del 204%. Adicionalmente, a cifras de marzo de 2010, el denominado Consejo Mayor Comunitario, AZA, le reclamó a EPM el reconocimiento de impactos para 14,500 personas, lo que significa un aumento del 418%.

Compromiso con DDHH

En 2010 se creó un grupo de trabajo institucional con el fin de construir el modelo de trabajo frente al tema de Derechos Humanos. Con este fin se inició conjuntamente con la empresa Isagen el Diplomado en Derechos Humanos y Empresas, con el apoyo de la Red del Pacto Global Colombia y la Universidad Tecnológica de Pereira.

Como parte del abordaje se desarrolló el Segundo Foro de RSE EPM, dedicado en esta ocasión al análisis del impacto del ejercicio empresarial en los DDHH. El foro con-

tó con la participación del Institute for Human Rights and Business y de Harvard Kennedy School. Para 2011 se espera levantar un mapa de riesgos con los grupos de interés de la empresa y se hará oficial el compromiso institucional de respeto por los DDHH.

Durante el año anterior se entregaron \$68 millones a las brigadas Cuarta, Séptima y Décimo Cuarta del Ejército Nacional, como apoyo a las actividades de capacitación y promoción en materia de Derechos Humanos, Derecho Interna-

cional Humanitario y protección del medio ambiente.

En la vía del respeto por las minorías étnicas, en la zona de operación del parque eólico Jepírachi se siguieron desarrollando los programas acordados con las comunidades de la zona y con la Corporación Autónoma Regional de La Guajira.

En convenio con el municipio de Uribe concluyó el proceso de recuperación y puesta en operación de la planta desalinizadora y la construcción del micro acueducto rural,

que beneficia en principio a una población aproximada de 300 personas de las rancherías de Kasiwolin y Arutkajui, pues el sistema tiene capacidad para abastecer a 1,800 personas. Asimismo, se participó en la construcción de 15 viviendas para igual número de familias ubicadas en la zona vecina del parque eólico, y se acordó crear el denominado Comité de Empleo, que funciona como mecanismo para garantizar la transparencia y el buen desarrollo de los contratos con comunidades locales.



Puro Campo, en plan de cierre voluntario

Puro Campo fue constituida en 2006 por EPM, la Alcaldía de Medellín y la Fundación EPM como una minicadena de carácter asociativo, para la producción y comercialización de arepas. Aunque cumplió con los objetivos de transformación social y de cambio a la legalidad de todas las poblaciones intervenidas, este proyecto piloto no logró convertirse en una cooperativa y garantizar su sostenibilidad, y al finalizar 2010 entró en una etapa crítica.

Por esta razón y por decisión de los asociados, la precooperativa promovió internamente un plan de retiro voluntario, al cual se acogió la mayoría de ellos. Posteriormente, los ocho asociados restantes decidieron cerrar la planta definitivamente e iniciar el proceso de liquidación para crear una nueva corporación, propuesta que presentaron a Interactuar, empresa que apoya la creación y consolidación de pequeñas entidades.

Medidas de contingencia en presas

En 2010 se desarrollaron diversas acciones orientadas a la planeación de medidas de contingencia ante eventuales desastres y emergencias que comprometan la infraestructura de servicios públicos, entre las cuales se destacan:

- Implementación del Programa de Seguridad de Presas para el monitoreo, seguimiento, actualización, atención y prevención de riesgos en cada una de las presas de EPM.
- Actualización de sismo-resistencia en todas las presas de EPM, especialmente Miraflores, Santa Rita y Piedras Blancas.
- Elaboración de planes de emergencia por inundación aguas abajo de las presas en operación de EPM en 23 municipios de Antioquia, a través de un convenio

marco con el Departamento de Atención y Prevención de Desastres del Departamento de Antioquia, DAPARD, la Cruz Roja y la Defensa Civil.

- Actualización del plan interno de emergencias en caso de rotura de presa.
- Plan de emergencias, contingencias y desastres para el llenado y puesta en operación de la central Force III.
- Instalación de circuito cerrado de TV y disposición de grupos de reacción ante la posibilidad de atentados a las centrales, presencia del Ejército y vigilancia permanente.
- Identificación de escenarios de riesgos en las centrales y elaboración de planes de emergencia y contingencia para su atención.
- Identificación de escenarios de riesgos en la central térmica La Sierra y elaboración de planes de emergencia y contingencia para su atención.

Comunicación en doble vía

Como empresa de carácter público, la comunicación tiene una dimensión especial para EPM, pues permite que las comunidades accedan de manera permanente a la información relacionada con la gestión de la organización y, al mismo tiempo, entablar contacto permanente con los públicos como una manera de abrir las puertas para que los ciudadanos puedan dialogar con la institución.

Con este fin, en 2010 se mantuvo al aire el espacio de radio participativa Aló EPM en sus dos versiones. En su versión metropolitana se realizaron 245 emisiones, de las cuales 57 fueron remotas, es decir originadas desde diferentes sectores del Área Metropolitana. Según el Estudio General de Medios (E.G.M.) y el Estudio Colombiano de Audiencia de Radio (ECAR), el programa cuenta hoy con cerca de 25 mil oyentes. En la versión regional se hicieron 52 emisiones en 45 emisoras municipales.

En 2010 el programa de televisión Camino al Barrio cumplió 20 años al

aire. Durante el año se emitieron 50 programas, 14 de los cuales se originaron desde municipios del departamento y dos desde otras ciudades del país donde el Grupo EPM tiene presencia (Manizales y Cúcuta). El programa fue rediseñado para integrar nuevas secciones y dar mayor participación al público.

En 2010 nació Plan Planeta, un espacio de televisión con formato documental que da a conocer ejemplos de relaciones sostenibles entre el ser humano y su medio natural, donde se cuentan historias relacionadas con la promoción de los recursos naturales, la responsabilidad social y el cambio climático. En total se produjeron en el año 38 programas con temas como el calentamiento global, el saneamiento del río Medellín y el reciclaje tecnológico, entre otros. El programa se mantuvo en 2010 en el ranking de los cinco más vistos del canal Telemedellín.

Como parte de la serie de televisión Hacer para Crecer, iniciada en 2009

con 22 programas, se produjeron 16 micro-documentales de 5 minutos de duración cada uno, con historias que ofrecen una amplia mirada de la Responsabilidad Social Empresarial de EPM desde el punto de vista de los beneficiarios de las acciones. Estos programas serán emitidos en 2011 a través de la televisión regional y local, así como en la red de canales de televisión comunitaria de Antioquia.

Adicionalmente se desarrolló el VI Encuentro con Medios Alternativos, cuyo tema central fue la comunicación y la sostenibilidad, y se puso en funcionamiento Enfoque Local, una web participativa de EPM para los medios ciudadanos y comunitarios de Antioquia. Por último, se emitieron tres programas especiales "Estamos ahí" para dar a conocer diferentes actividades y proyectos que desarrolla EPM. Los programas se emitieron a través de Telemedellín, Teleantioquia, Canal UNE y 56 canales comunitarios de Antioquia.



Dado que la dimensión ambiental es un elemento indisoluble de la sostenibilidad y que dentro de las expectativas de los grupos de interés frente a una empresa como EPM, prestadora de servicios públicos, se destaca la necesidad de que ésta ejerza acciones controladas sobre el medio ambiente, además de la convicción deliberada de dar cuenta de su desempeño, se presentan a continuación los resultados de los indicadores GRI, luego de un análisis de materialidad aplicado durante 2010.

Impacto ambiental en la operación:

Principales aspectos e impactos ambientales

La prestación de los servicios públicos por parte de EPM, genera aspectos e impactos ambientales que se materializan en los entornos urbanos y rurales desde la planificación hasta la operación cotidiana de sus proyectos, obras y actividades.

Durante dichas etapas se destacan aspectos ambientales como la emisión de material particulado y ruido, la intervención a cobertura vegetal, el consumo de agregados y materiales para la construcción, la afectación al recurso hídrico, los movimientos de tierra, la generación de residuos y otros que suponen cambios positivos o negativos en los medios físico, biótico y social, tales como la alteración de la movilidad típica de la zona y las condiciones del paisaje, la interrupción en la prestación de los servicios públicos, la incorporación de nuevos elementos de infraestructura, la ocupación temporal del espacio público o privado, la generación de empleo, el mejoramiento de la calidad físico-química del agua en los embalses, el aumento de coberturas vegetales, el mejoramiento de las condiciones de vida, la generación de biogás y la disminución de emisiones atmosféricas, entre otros.

De igual manera, en las actividades administrativas propias del día a día de la empresa, se producen impactos derivados del consumo de materiales e insumos, agua, energía, transporte de personal y generación de residuos.

Con el propósito de gestionar estos aspectos e impactos ambientales, causados ya sea por actividades propias o contratadas, EPM elabora e implementa Estudios de Impacto Ambiental y Planes de Manejo Ambiental, de acuerdo con la normativa vigente; desarrolla programas de capacitación, sensibilización y mejoramiento del desempeño, incluye cláusulas ambientales en los términos de referencia de la contratación, e implementa mecanismos de interventoría y seguimiento para verificar su cumplimiento.

En un ejercicio de Riesgo Estratégico realizado por los directivos sobresalió el tema del manejo de sustancias químicas y residuos peligrosos, como un asunto de prioridad alta que debe seguir siendo atendido por la empresa.

Acciones para el mejoramiento del desempeño

Teniendo en cuenta que el mejoramiento del desempeño es uno de los lineamientos contemplados en la Política Ambiental del Grupo, EPM avanza en el diseño de herramientas informáticas que permitan la recolección y consolidación de información ambiental, adelanta acciones que facilitan el afianzamiento de una cultura para la medición y reporte, y aborda la captura de datos en más instalaciones, para lograr mayor precisión y trazabilidad de la información y disminución de tiempos horas-hombre.

Como una medición de la gestión ambiental del Grupo EPM, se determinó por segundo año el indicador IGAE -Índice de Gestión Ambiental Empresarial¹, y se obtuvo 81% de cumplimiento, mejorando en 19 puntos respecto al resultado de 2009.

El mejoramiento estuvo asociado a un mayor esfuerzo en la identificación y verificación del cumplimiento de los requisitos legales, la implementación de un manejo integral de residuos en más instalaciones, en la formulación de un plan de tratamiento para el riesgo asociado al

manejo de sustancias químicas y residuos peligrosos, y ahorros derivados de la Modernización y Actualización de los sistemas Tecnológicos en el Edificio EPM.

En este informe se reporta sólo lo asociado a desempeño ambiental directo de EPM. Una de las metas a corto plazo, consiste en incluir información relacionada a indicadores derivados de actividades de soporte, como lo es el transporte, requeridas para la prestación de los servicios públicos. A mediano plazo, se pretende dar información de indicadores ligados a las actividades ejecutadas por terceros que actúan en su nombre (consumos, vertimientos, residuos y emisiones indirectas).

Durante la vigencia, EPM documentó una "Guía metodológica para el reporte, seguimiento y mejoramiento del desempeño ambiental", según los indicadores que ha definido GRI. Este instrumento está orientado a facilitar y promover la recopilación continua de datos en el tiempo, cuyos análisis e interpretación permitan dar origen al Informe de Sostenibilidad anual, entre otros reportes,

en términos de calidad, cantidad y oportunidad de la información.

Durante 2010 se definieron las competencias específicas del macroproceso Gestión Ambiental, trabajo conjunto entre técnicos ambientales y de gestión humana. Será un reto en el mediano plazo incorporarlas en los perfiles de los cargos de aquellos funcionarios vinculados a dicha gestión.

Para lograr el mejoramiento del desempeño en EPM es fundamental la existencia y operación de comités con representación de cada uno de los servicios y dependencias administrativas pertinentes. Es el caso del Comité Ambiental, del cual se derivan otros subcomités como el de Residuos, el de Gestión Ambiental de Cuencas y Embalses, el de Cambio Climático y el de Flora y Silvicultura.

En los siguientes apartes se desarrollan particularidades relacionadas con consumos (de materiales, agua y energía), hábitats protegidos, restaurados y biodiversidad, entre otros.

¹ Indicador del Cuadro de Mando Integral de EPM, que evalúa el cumplimiento respecto a la dimensión ambiental de su objetivo estratégico "Actuar con responsabilidad social y ambiental donde EPM tenga presencia".

Uso de los recursos naturales:

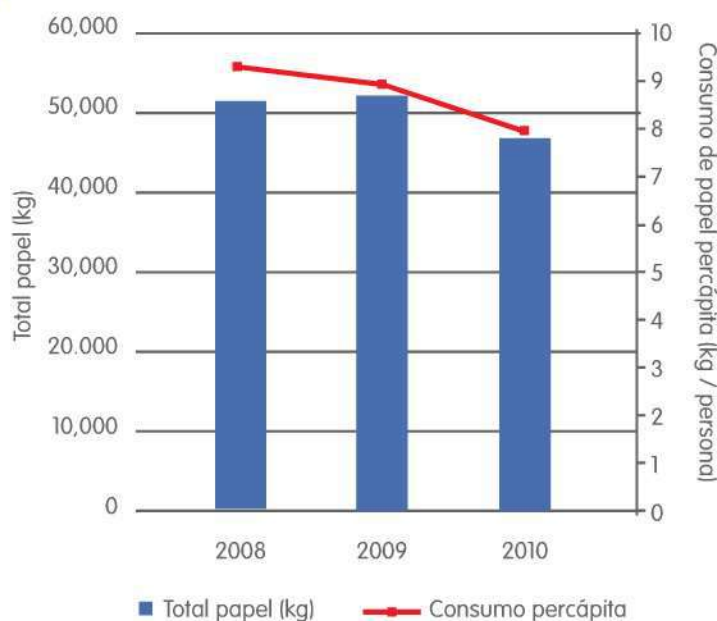
Compromiso con la sostenibilidad ambiental

Consumo de materiales e insumos

Son muchos los materiales e insumos que utiliza una empresa multiservicios como EPM. Sin embargo, se han identificado los más representativos y se les viene haciendo seguimiento anual: el papel, como referencia de las actividades administrativas; el sulfato de aluminio, cal, carbón activado y el cloro para el servicio de agua potable; y el aceite dieléctrico para los servicios de generación, transmisión y distribución de energía.

En cuanto al papel, EPM continúa empleando para impresión y copia el proveniente de plantaciones forestales productoras con certificación TCF (Totally Chlorine Free). Durante 2010 las cantidades disminuyeron gracias a la implementación de medidas como campañas que invitan a imprimir sólo si es necesario, configuración de impresiones por ambas caras y gestión electrónica de documentos en software especializados, así como micrositos para repositorios de información de algunas dependencias e instancias.

Papel consumido



Fuente: EPM-One World. Cálculos realizados para el peso de resmas de papel con la herramienta: <http://www.papermarket.cl/papermarket/site/pags/20030915112245.html>

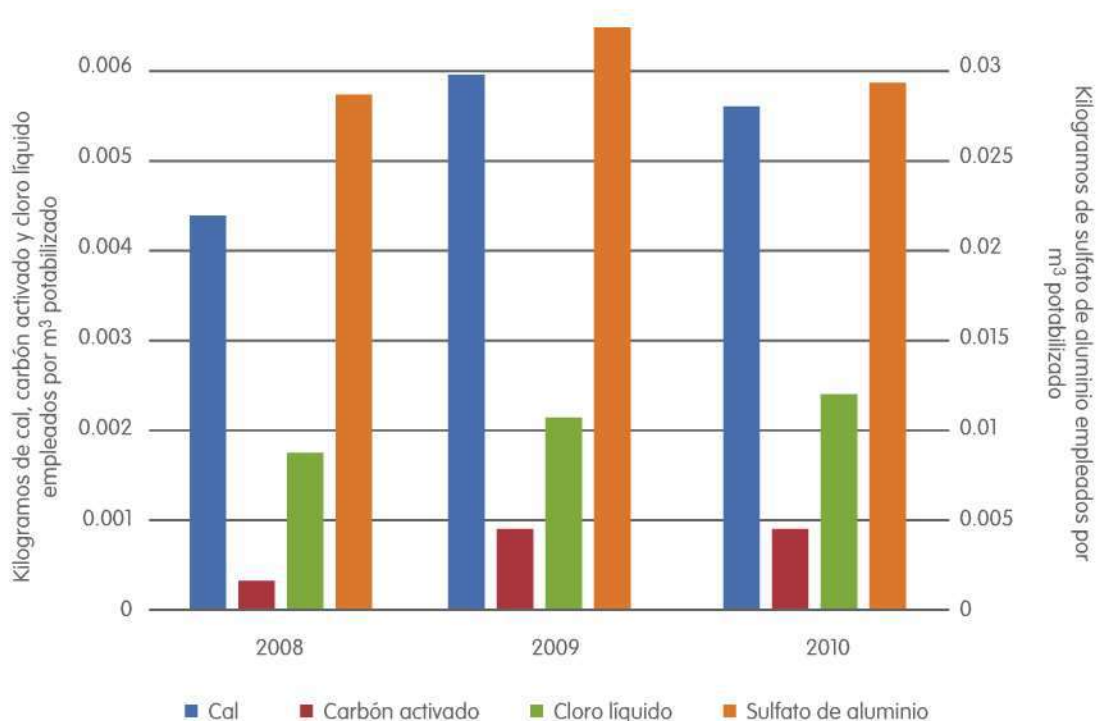
Los consumos de cal, carbón activado y sulfato de aluminio disminuyeron en comparación con 2009, es de anotar que éstos dependen del régimen climático, que fue más lluvioso para el periodo de reporte, de la calidad del agua captada y de la contribución de cada planta a la producción

total de agua potabilizada. En contraste, la cantidad de cloro utilizado se incrementó, lo que se asocia con un paulatino deterioro de la calidad de agua en algunas de las cuencas abastecedoras, de allí que EPM busque establecer mecanismos para su conservación y restauración (ver *Relacionamiento para la Gestión Ambiental*).

Principales insumos empleados para la potabilización del agua

	2008	2009	2010
Cal (ton)	1,419	1,844	1,645
Carbón activado (ton)	136	281	256
Cloro (ton)	561	669	708
Sulfato de aluminio (ton)	9,213	10,068	8,491

Insumos consumidos para potabilización



En lo que al aceite dieléctrico se refiere, tras la integración a EPM de la empresa que prestaba el servicio de energía por fuera de la región metropolitana en Antioquia, se duplicó el número de transformadores, por lo que decidió contratar con terceros las labores de mantenimiento y suministro de aceites, lo cual explica la reducción en el consumo de aceites nuevos durante el periodo.

Consumo de aceite dieléctrico

Año	Nuevo (gal/año)	Filtrado reutilizado (gal/año)	Total (gal/año)
2008	77,000	7,500	84,500
2009	57,635	7,430	65,065
2010	9,939	10,687	20,626

En relación con el aceite filtrado reutilizado, se observó un incremento en la cantidad debido a que el proceso se aplicó en transformadores de potencia de gran tamaño. Se espera en el mediano plazo acometer la regeneración de aceite en transformadores de distribución.

Adicionalmente, se mejoró la infraestructura física y equipos requeridos para el manejo de PCB (bifenilos policlorados), entre ellos la adecuación de un laboratorio de cromatografía de gases para su determinación. Con estas acciones EPM se viene preparando para la ejecución de las actividades derivadas del Plan Nacional de Aplicación del Convenio de Estocolmo.

EPM tiene interés de profundizar en el corto-mediano plazo en el tema de consumo sostenible, buscando generar beneficios con la compra de insumos, no sólo para la organización, sino para la sociedad y la economía, minimizando al mismo tiempo el daño al ambiente.

Consumo de energía y transporte

La energía es básica para el desarrollo de una organización en todos sus aspectos; sin embargo, su suministro y consumo tiene consecuencias sobre la economía y el ambiente. En este sentido, debe hacerse un uso eficiente de ella y preferir fuentes primarias más limpias para suplir las necesidades energéticas.

De acuerdo con lo anterior, EPM emplea principalmente energías a partir de fuentes renovables; su capacidad instalada en generación se soporta en gran medida en la hidroelectricidad, seguida por la térmica y eólica, respectivamente.

Generación de energía por tipo de central

Tipo de central generadora	2008		2009		2010	
	GW-h/año	%	GW-h/año	%	GW-h/año	%
Hidroeléctrica	12,715	97.8	11,500	91.5	13,169	92.6
Eólica	54	0.4	58	0.5	39	0.3
Térmica	235	1.8	1,004	8.0	1,011	7.1
Total	13,004	100	12,562	100	14,219	100

Los consumos que se presentan de 2010 están asociados a 414 vehículos, 318 motos y 349 instalaciones, así: 10 plantas de potabilización de agua -PTAP-, dos de tratamiento de aguas residuales -PTAR-, 31 sistemas de distribución (bombeo), 20 centrales hidroeléctricas², 11 campamentos, zonas habitacionales o recreacionales, una termoeléctrica, un parque eólico, 113 subestaciones, nueve despachos³, siete centros administrativos y 144 oficinas de atención al cliente.

EPM fomenta en sus actividades programas de ahorro y de uso eficiente. Para ello avanzó en la medición y seguimiento del consumo energético, mediante la definición y unificación de los instrumentos para el registro de información. En 2010 consumió 9,148,163.04 GJ empleando diversas fuentes energéticas. Se destaca el gas natural, con una participación cercana al 92.3%.

El segundo energético en importancia fue la energía eléctrica, con una participación de 6.70%, adquirida como energía intermedia en la mayor parte de las instalaciones, con excepción de las centrales de generación donde es auto abastecida.

La comparación entre 2009 y 2010 arroja que no se consumió fuel oil, pues la termoeléctrica La Sierra no lo requirió, a diferencia de 2009 donde por la emergencia nacional asociada al "Fenómeno de El Niño", el Gobierno Nacional requirió su operación con dicho combustible aún cuando las hidroeléctricas estaban en capacidad de generar.

En cuanto al consumo energético discriminado por fuentes para las distintas actividades de la empresa, las mayores demandas se registraron en la termoeléctrica La Sierra, con aproximadamente el 92.5% del consumo total de gas natural, para una participación del 99.7%.

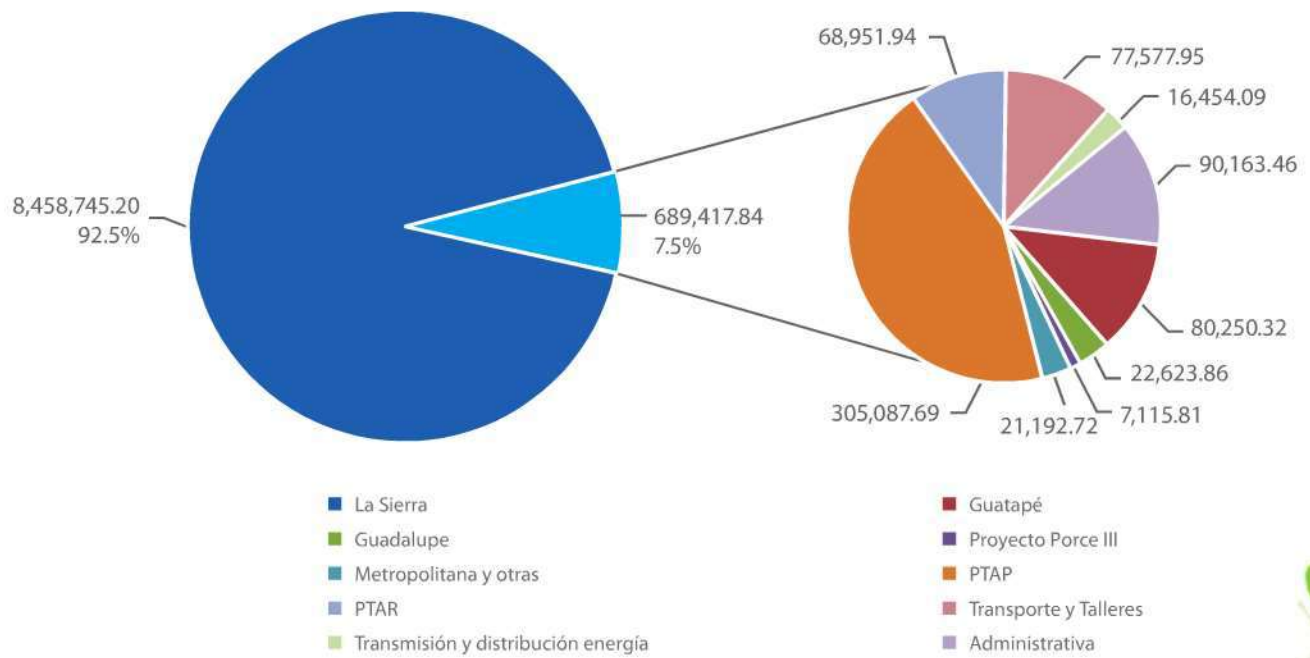
Consumos energéticos por fuente

Fuente de energía	Total consumo (GJ/año) 2009	Total consumo (GJ/año) 2010	Consumo energético de 2010 (%)	Variación 2010 – 2009 (%)
Diesel	40,185	46,498	0.51	15.71
Fuel Oil	454,754	-	-	-100.00
Gasolina corriente	26,985	20,524	0.22	-23.94
Gasolina extra	6,677	7,470	0.08	11.88
Gas natural	6,706,896	8,441,296	92.27	25.86
GLP	603	377	0.00	-37.52
Biogás	99,341	19,267	0.21	-80.60
Energía eléctrica	1,083,717	612,731	6.70	-43.46
Total	8,419,158	9,148,163	100	8.66

2 Centrales hidroeléctricas de EPM: Pajarito, Dolores, Troneras, Guadalupe III, Guadalupe IV, Porce II, Guatapé, Playas, La Ayurá, Caracolí, Julio Simón Santamaría, La Herradura, La Vuelta, Niquía, Piedras Blancas, Río Abajo, Riogrande, Sonsón I, Sonsón II y La Tasajera.

3 Pequeña sede donde se organiza la distribución de maquinaria y personal para los puntos de trabajo.

Energía consumida por grupos de actividades (Gj)

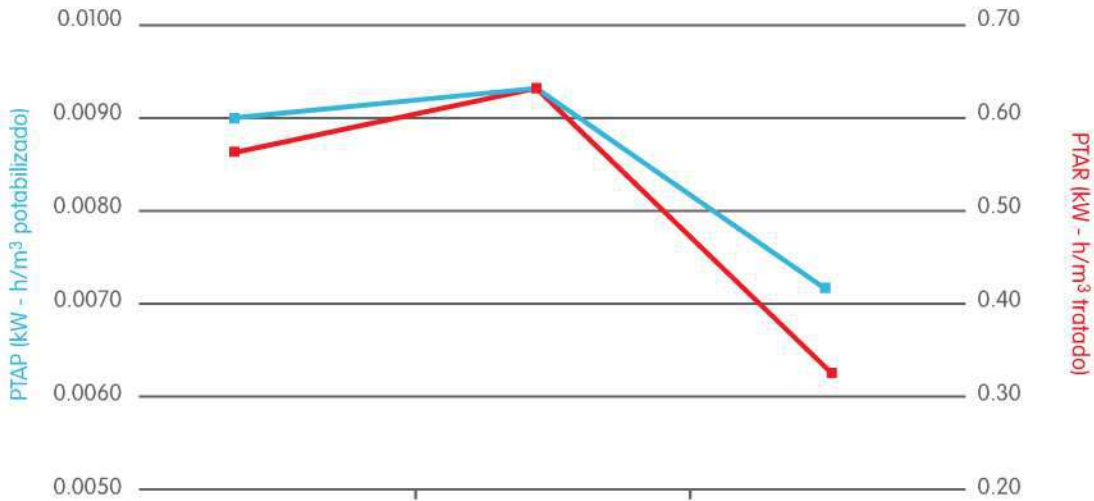


Así mismo, se desarrollan acciones tendientes a diseñar e implementar esquemas de optimización en el uso de la iluminación, ya sea sustituyendo el tipo de luminaria utilizada o llevando a cabo adecuaciones locativas para aprovechar mejor la luz natural, caso terraza verde, con lo cual se espera reducir en un 10% el consumo de energía; así como los autoabastecimientos en la PTAR San Fernando, que son cada vez mayores.

Los consumos de electricidad de la red fueron del orden de 2,121,672 kW-h/año en las PTAP (10 unidades) y de 13,801,317 kW-h/año en las PTAR (dos unidades), lo que representa una disminución del 23.8% y 20.3%, respectivamente, en el consumo de energía comparado con 2009. Esto obedece a una mayor disponibilidad de los sistemas de producción propia de energía (Manantiales y San Fernando).

Adicionalmente, el consumo promedio de kW-h por m³ de agua potabilizada y agua residual tratada se redujo a 0.0073 y a 0.368 respectivamente.

Comparativo del consumo promedio de energía eléctrica por m³ potabilizados en las PTAP y m³ tratado en las PTAR

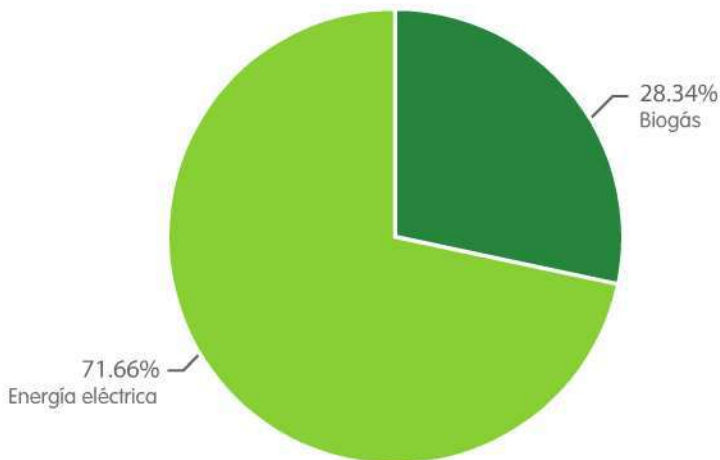


Nota: no se incluyen datos de la PTAR El Retiro para 2008.

142

Igualmente el ahorro energético de la PTAR San Fernando está asociado con la generación de energía a partir del biogás resultante en la digestión anaerobia durante el tratamiento, con el cual se abastece la instalación en un 28.34%, ello representó un ahorro total de 5,352,000 kW-h/año durante 2010, equivalentes a 19,267 GJ/año.

Participación porcentual de fuentes de energía en kW-h/año en la PTAR San Fernando



Adicionalmente, EPM cuenta con siete mini y micro centrales para la generación de energía en su sistema de acueducto, que permiten lograr un aprovechamiento energético por la diferencia de altura en algunas aducciones a las plantas y en los bombeos del sistema de distribución.

Esta condición permitió la generación de 129,846,856 kW-h durante 2010, casi 11 millones de kW-h más que el año anterior, aportando energía eléctrica para abastecer las necesidades de las instalaciones donde se ubican estas centrales, y comercializar los excedentes a través del Sistema Interconectado Nacional -SIN-. De no contar con ellas, estas PTAP tendrían que cubrir la totalidad de sus requerimientos energéticos con la compra de energía eléctrica al sistema.

Generación de energía por mini y micro centrales de las PTAP

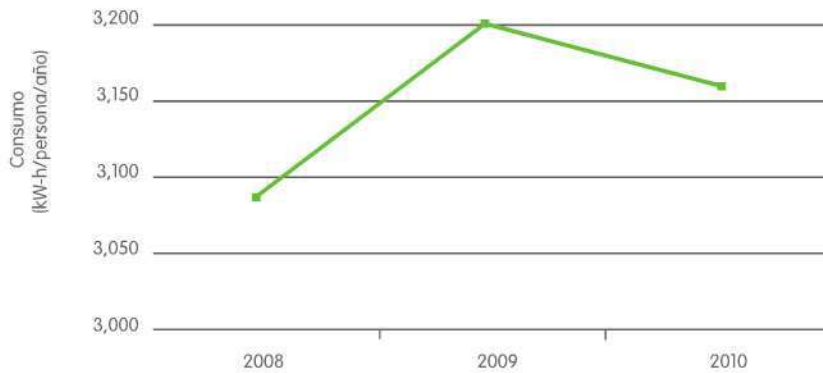
Plantas de potabilización	Energía total producida (kW-h/año)	
	2009	2010
La Ayurá	106,181,220	104,158,285
Piedras Blancas	6,628,980	5,749,156
Manantiales	168,280	11,463,190
El Campestre	3,243,740	3,162,914
La América	242,970	644,726
Bello	1,763,700	2,519,694
Nutibara	887,250	2,148,891
Total	119,116,140	129,846,855

Por su parte, el Edificio EPM, sede principal de la empresa, incrementó su consumo de energía eléctrica pasando de 17.32 GW-h/año en 2009 a 17.61 GW-h/año en 2010. Sin embargo, el comparativo del consumo promedio per cápita⁴ demuestra que la gestión realizada y proyectada en los próximos años generará ahorros significativos de energía. Se destaca el proyecto de Modernización y Actualización de los Sistemas Tecnológicos -MAST- que renovó los 16 ascensores para transporte de personal, actividad que finalizó en noviembre y que representará una reducción hasta del 65% del consumo de estos equipos.

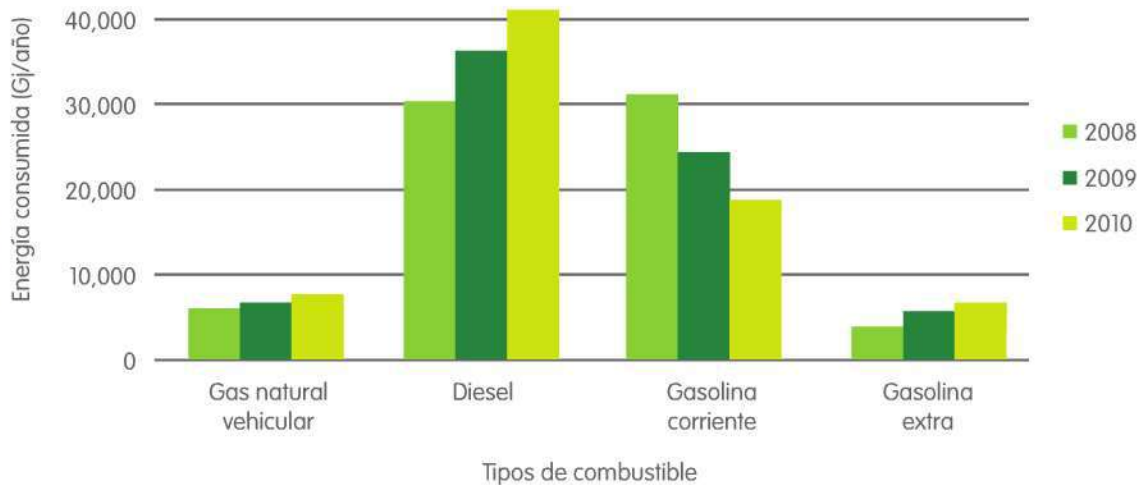
La movilización de personal, insumos y productos es una actividad significativa en la demanda energética de EPM. Durante 2010 el consumo de energía en el transporte alcanzó 77,578 GJ, lo que representa un leve incremento respecto de 2009, asociado a 62 vehículos nuevos que ingresaron a la flota.

⁴ Población permanente promedio en el Edificio (4,080 personas) más población flotante (1,500 personas/día).

Comparativo del consumo promedio de energía eléctrica en el Edificio EPM



Comparativo del consumo por tipo de combustibles en la flota



En 2010 se iniciaron algunas modernizaciones y conversiones a gas natural (acumulado de 156 vehículos) dentro de la flota de transporte, mejoras que se detallan en la disminución que ha venido teniendo el consumo de gasolina corriente en

los últimos años y en el incremento en el uso de gas natural. Se sigue dando cumplimiento a la directriz impartida en 2009 para renovar el parque automotor, orientada a que los vehículos no excedan los 10 años de fabricación. Se resalta que

si bien hubo un aumento en el uso de diesel, su calidad ha mejorado últimamente, pasando de 4,500 ppm de azufre en 2008, a 43 ppm a finales de 2010.

Consumo de agua

El agua es el recurso natural más relevante para EPM. Es utilizado en la mayor parte de los procesos de generación de energía y en su totalidad para el servicio de agua potable y sa-

neamiento básico; por tal motivo, es monitoreado permanentemente para darle una adecuada gestión. EPM no emplea fuentes de agua subterránea en el desarrollo de sus actividades,

productos y servicios, como tampoco hace uso de fuentes de agua protegidas bajo el Convenio Ramsar, ni de ninguna otra figura de protección de carácter nacional o internacional.

Consumos de agua

Grupo de actividades	Instalaciones incluidas	2009		2010		Comparación 2010 – 2009 (%)
		Consumo agua superficial (m ³ /año)	Consumo acueducto externo (m ³ /año)	Consumo agua superficial (m ³ /año)	Consumo acueducto externo (m ³ /año)	
La Sierra	Termoeléctrica La Sierra y campamento asociado	251,155,037	-	132,872,407	-	-47.10
Guatapé	Centrales hidroeléctricas Guatapé - Playas y campamentos asociados	2,643,937,874	-	4,382,023,978	-	65.74
Guadalupe	Centrales hidroeléctricas Dolores, Guadalupe III, Guadalupe IV, Pajarito, Porce II y Troneras, y campamentos asociados	4,142,929,006	-	7,089,900,588	-	71.13
Proyecto Porce III	Campamentos El Tablón y Primavera	91,032	-	82,316	-	-9.57
Área Metropolitana y otras	Centrales hidroeléctricas La Ayurá, Caracolí, Julio Simón Santamaría, La Herradura, La Vuelta, Niquía, Piedras Blancas, Río Abajo, Riogrande I, Sonsón I, Sonsón II, La Tasajera, campamento El Trapiche Zona B y el parque eólico Jepirachi	-	-	1,454,057,627	-	100.00
Subestaciones energía y despachos de redes de distribución	Se incluyen ocho despachos y 37 subestaciones	-	27,897	-	54,346	94.81
PTAP	Aguas Frías, La Ayurá, Barbosa, Caldas, La Cascada, La Montaña, Manantiales, San Antonio de Prado, San Cristóbal y Villa Hermosa	309,160,471	-	292,028,370	-	-5.54
PTAR	El Retiro y San Fernando	-	201,532	-	166,648	-17.31
Administrativa	Edificio EPM	-	130,341	-	138,768	6.47
	Seis instalaciones administrativas y 137 oficinas de atención al cliente	-	22,483	-	146,727	552.61
Subtotal		7,347,273,420	382,253	13,350,965,286	506,489	
Total		7,347,655,673		1,3351,471,775,59		

El uso que se le da al agua para el proceso de generación hidroeléctrica y enfriamiento, se considera de uso no consuntivo, ya que es tomada y retornada directamente al cuerpo de agua con ausencia o baja alteración de su calidad y cantidad. Para el enfriamiento sólo crea un leve incremento en la temperatura de la fuente receptora.

Para el reporte de 2010 se incluyeron 219 instalaciones, 167 más que en 2009, distribuidas en sedes administrativas, oficinas de atención al cliente, subestaciones de energía, sistemas de distribución de agua potable, despachos y campamentos, entre otras. Faltan por reportar otras 200 que consumen agua de acueductos locales; por tal motivo, se espera que en el corto-mediano plazo se logren incluir para tener así un reporte del total de instalaciones.

En 2010, el 96.81% del consumo total de agua tiene como principal destino la producción de energía en centrales hidroeléctricas, las PTAP y PTAR consumen el 2.19%, la termoeléctrica La Sierra empleó cerca del 1% en sus procesos, y el consumo doméstico del resto de las instalaciones de la empresa equivale al 0.0025% del total.

Así mismo, se presentó aumento en el consumo de agua reportada respecto a 2009, de casi un 82%, asociado principalmente a las centrales de Guatapé y Guadalupe, por el aumento que se registró en la generación de energía total de EPM, donde pasó de 12,562 GW-h/año, a 14,219 GW-h/año, y en menor proporción al incremento de la población en el complejo Guadalupe, a raíz de la entrada en operación de la primera unidad generadora de la central Porce III y a la inclusión de 167 nuevas instalaciones.

Consumo de agua por tipo en centrales de generación

Central de generación	Consumo productivo (m ³ /año)	Consumo doméstico (m ³ /año)	Enfriamiento (m ³ /año)
Guatapé	4,381,994,446	29,532	-
Guadalupe	7,089,844,430	56,158	-
Proyecto Porce III	-	82,316	-
Metropolitana y otras	1,454,057,627	-	-
La Sierra	28,451	2,430	132,841,526
Total	12,925,924,955	170,436	132,841,526
Porcentaje del total	98.981%	0.001%	1.017%

Por lo menos en 14 de las fuentes empleadas se está haciendo uso de más del 5% del volumen (o caudal) promedio de la corriente, lo cual es de esperarse para una empresa dedicada a la prestación del servicio público de agua potable y generación de energía hidráulica.

Las 10 PTAP y dos PTAR muestran una disminución del 5.55% en el consumo de agua utilizada para los procesos y en el uso doméstico respecto al año anterior.

Consumo de agua por tipo en PTAP y PTAR

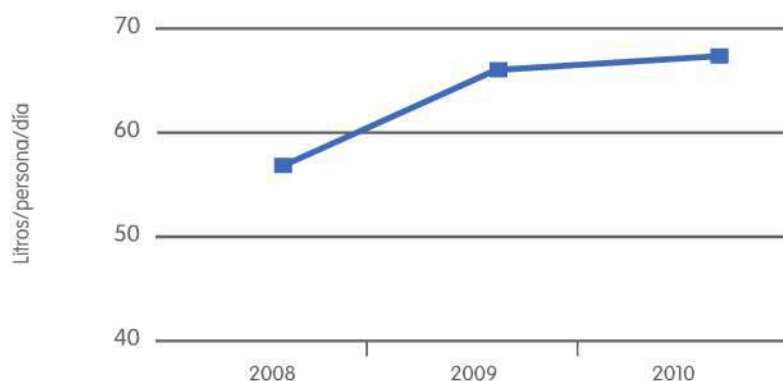
	Planta	2009		2010	
		Agua superficial m ³ /año	Acueducto externo m ³ /año	Agua superficial m ³ /año	Acueducto externo m ³ /año
PTAP	Aguas Frías	669,343	-	663,359	-
	La Ayurá	151,344,020	-	155,321,931	-
	Barbosa	1,408,760	-	1,418,337	-
	Caldas	3,890,286	-	3,448,588	-
	La Cascada	3,037,619	-	2,826,332	-
	La Montaña	5,728,077	-	6,567,208	-
	Manantiales	127,669,698	-	107,924,385	-
	San Antonio de Prado	2,412,501	-	2,341,949	-
	San Cristóbal	4,749,269	-	4,201,930	-
	Villa Hermosa	8,250,897	-	7,314,351	-
PTAR	El Retiro	-	316	-	445
	San Fernando	-	201,216	-	166,203
Subtotal		309,160,471	201,532	292,028,370	166,648
Total		309,362,003		292,195,018	

Por su parte, el Edificio EPM registró un incremento del 6.47% en el consumo anual, equivalente a 8,427.37 m³. A pesar de que también hubo una mayor población promedio durante el año de reporte, no se le

puede atribuir este incremento ya que el índice per cápita aumentó a 68.13 litros/persona/día. Se espera que dicho consumo se reduzca notablemente a partir de 2011, ya que se está llevando a cabo el proyecto

MAST, el cual reemplazará la grifería de 450 lavamanos y más de 800 unidades sanitarias (en marcha en 2011), con proyecciones en la reducción de alrededor del 70%.

Comparativo del consumo de agua en el Edificio EPM

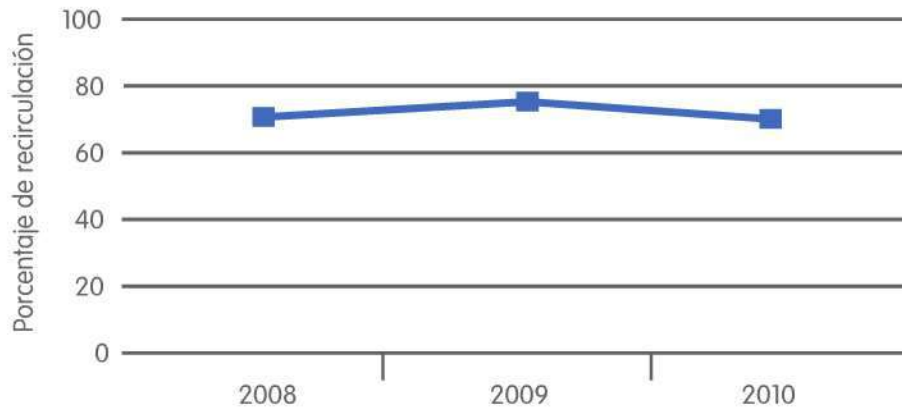


Adicionalmente se llevan a cabo proyectos y actividades que buscan reducir el consumo en otras instalaciones, desde campañas de sensibilización interna y cambios tecnológicos, hasta recirculación o

reutilización de agua en los procesos operativos de las plantas de potabilización para el lavado de filtros, acción que aporta a la reducción, que en 2010 fue del 71.26%, menor que la del año anterior.

Otro aporte, es la utilización de agua lluvia para abastecer el consumo de cuatro personas en dos oficinas y el suministro para baterías sanitarias a partir de la condensación del aire acondicionado en el parque eólico Jepírachi.

Comparativo de recirculación de las aguas de lavado de filtros



Áreas biodiversas protegidas

Colombia alberga el 10% de la biodiversidad del planeta superado sólo por Brasil; por lo tanto, las empresas establecidas en este territorio geográfico tienen la responsabilidad de salvaguardar el patrimonio natural satisfaciendo las necesidades del presente sin comprometer las de generaciones futuras.

Para la prestación de los servicios públicos, EPM cuenta con diversa infraestructura de carácter lineal y concentrada. En algunos casos, ésta se encuentra al interior de áreas protegidas, declaradas en fecha posterior a su ocupación por la empresa⁵, o en zonas que, aunque albergan biodiversidad, no están cubiertas por figuras de protección legal. Esta última situación representa un desafío mayor en la medida que el compromiso no se limita a cumplir las exigencias de una autoridad que vela por su conservación, sino que se hace necesario controlar la posible afectación al ambiente.



● Vivero El Poblado EPM.

⁵ Zonas definidas geográficamente que son designadas, reguladas y administradas a fin de alcanzar unos objetivos específicos de conservación, a partir de decisiones tomadas por la autoridad ambiental.

Predios en áreas protegidas

Predio	Área (ha)	Objeto de protección	Acto administrativo y entidad declarante ⁶
Río Buey- Río Piedras	42.76	Zona de protección de acueductos Reserva Forestal Protectora del río Nare	Acuerdo 016 de 1998 CORNARE Resolución 1510 de 2010 MAVDT
La Fe	73.26	Área forestal protectora de acueductos Reserva Forestal Protectora del río Nare	Acuerdo 016 de 1998 CORNARE Resolución 1510 de 2010 MAVDT
Peñol- Guatapé	3,278.66	Distrito de Manejo Integrado Reserva Forestal Peñol-Guatapé	Resolución 093 de 1985 CORNARE
Piedras Blancas- La Honda	2,705.27	Bien de interés cultural de la Nación Reserva Forestal Protectora y de Parque Ecológico Reserva Forestal Protectora del río Nare	Resolución 797 de 1998 Ministerio Cultura Acuerdo 008 de 1992 Junta Metropolitana del Valle de Aburrá Resolución 1510 de 2010 MAVDT
Cerro El Volador	7.65	Patrimonio histórico y natural de la Nación Bien de interés cultural de la Nación Parque Natural Regional Metropolitano Cerro El Volador	Acuerdo 021 de 1992 Concejo Medellín Resolución 076 de 1998 Ministerio Cultura Resolución Metropolitana 510 de 2009 AMVA
Cerro Nutibara	8.68	Área de Recreación Urbana Parque Ecológico Cerro Nutibara	Resolución Metropolitana 511 de 2009 AMVA

Total 6,116.28 hectáreas protegidas bajo figuras reglamentadas.

Es así como el 13% de los terrenos de EPM se inserta en ecosistemas terrestres y de agua dulce, en áreas protegidas. El 54% de estas extensiones está comprendido en el complejo Peñol - Guatapé, zona que en razón de sus factores ambientales ha sido delimitada para que se ordene, planifique y regule el uso y manejo de los recursos naturales renovables y las actividades económicas que allí se desarrollan. Por su parte, el 44% corresponde a Piedras Blancas-La Honda que, por los vestigios arqueológicos que alberga, ha sido declarada bien de interés cultural de la Nación, además de gozar de otras figuras de protección.

A pesar de ser un bajo porcentaje, hay que resaltar las áreas comprendidas en los dos cerros mencionados en la tabla, que constituyen unos de los pocos ecosistemas que aún se conservan en espacios urbanos.

Además de las áreas protegidas legalmente, EPM posee extensiones de terreno donde establece plantaciones forestales a las que confiere el respectivo manejo silvicultural, o en las que simplemente favorece la permanencia de sus coberturas

naturales, con el fin de estimular la sucesión vegetal y la consolidación de corredores biológicos, como una forma de contribuir a la conservación de la biodiversidad en los ecosistemas existentes donde desarrolla sus operaciones.



● Vivero Piedras Blancas.

⁶ CORNARE, Corporación Autónoma Regional Rionegro-Nare; MAVDT, Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial; AMVA, Área Metropolitana del Valle de Aburrá.

Usos del suelo en predios de EPM

Predio o proyecto	Embalse (ha)	Infraestructura (ha)	Cobertura natural (ha)	Plantación forestal (ha)	Áreas sin clasificar ⁷ (ha)	Área total (ha)
Río Buey- Río Piedras	22.24	3.01	44.65	19.93	-	89.83
La Fe	149.90	80.05	49.23	71.40	-	350.58
La Sierra ⁸	-	14.40	21.60	-	-	36.00
La Vuelta y La Herradura	-	2.00	-	-	-	2.00
Miraflores	722.50	40.80	2,937.40	617.80	-	4,318.50
Nechí-Pajarito-Dolores	4.70	-	62.60	-	-	67.30
Niquía	-	-	175.20	87.90	-	263.10
Peñol-Guatapé	6,871.00	29.40	6,331.77	617.40	-	13,849.57
Piedras Blancas- La Honda	18.40	7.90	1,317.70	1,351.20	-	2,695.20
Playas	737.30	69.00	3,061.60	17.10	-	3,885.00
Porce II	984.60	33.50	4,896.70	45.60	-	5,960.40
Porce III	517.60	159.00	4,411.85	100.94	726.28	5,915.67
Porce IV	-	35.40	-	-	829.46	864.86
Riogrande I	24.00	14.50	305.70	319.60	-	663.80
Riogrande II	1,214.60	51.60	1,143.60	3,164.20	-	5,574.00
La Tasajera	-	-	188.50	-	-	188.50
Troneras	472.00	28.80	343.10	635.50	-	1,479.40
Área total (ha)	11,738.84	554.96	25,291.20	7,048.57	1,555.74	46,203.71
Porcentaje	25.41	1.23	54.74	15.26	3.37	100.00

Las mayores áreas con coberturas naturales están en los complejos Peñol-Guatapé y Porce II - Porce III; en tanto que las plantaciones forestales más significativas se encuentran en Riogrande I y II y en Piedras Blancas-La Honda (con áreas cercanas al 50% del total de cada proyecto).

En las 25,291.2 ha que EPM posee con cobertura natural, se ejecutaron acciones orientadas hacia la protección y conservación del ecosistema, así como a la regeneración natural.

Igualmente, se realizaron intervenciones para controlar 39 áreas erosionadas en 6.21 ha de terrenos

degradados en inmediaciones a los embalses Playas, Peñol-Guatapé, Porce II, Troneras y Riogrande II, que han sido verificadas por el MAVDT. Algunas de estas restauraciones se efectuaron en convenio con CORNARE y CORANTIOQUIA – Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia-.

Potencial afectación a la biodiversidad y los hábitat

El tener operaciones en un país biodiverso constituye un desafío para EPM, ya que toda actividad desarrollada en un área rural o urbana (esté protegida o no bajo cualquier figura legal) afecta los cuerpos de agua y la cobertura

vegetal, e influye en las fuentes de alimentación, las zonas de refugio y apareamiento de especies faunísticas y, por lo tanto, sus operaciones pueden tener impactos significativos sobre la biota existente en estos territorios.

Es así como desde las etapas tempranas de planificación se efectúan los estudios para identificar la posible alteración que tendrán las operaciones sobre el entorno físico-biótico y social, en especial si existen zonas

⁷ Corresponden a negociaciones legalizadas en las que aún no se ha hecho una clasificación de uso del suelo.

⁸ Predios no reportados en informes anteriores.

de restricciones ambientales, y se adoptan las medidas de manejo, a las cuales se les practica un seguimiento periódico.

La identificación de los impactos sobre la biodiversidad derivados de las diferentes etapas de los proyectos para la prestación de los servicios públicos, fue presentada con detalle en el Informe de Sostenibilidad EPM 2009⁹.

Un hito significativo durante 2010 fue el llenado del embalse Porce III, momento en el cual se presenta un cambio en el ecosistema (al pasar de un estado de aguas corrientes a uno de aguas lentas), pérdida de suelo, eliminación de la cobertura vegetal originalmente existente en dicha área geográfica y conversión de hábitat, que inciden en la potencial pérdida de especies de flora y fauna, algunas de ellas endémicas, en peligro de extinción o de interés científico, cuyo manejo se explica en el apartado *Estrategias y acciones*

para proteger la diversidad.

La mayoría de vertimientos de aguas residuales de instalaciones EPM son conducidos a redes de alcantarillado. No obstante, a la salida de la PTAR San Fernando existe un vertimiento al río Medellín procedente de un tratamiento secundario con un volumen que supera el 5% del caudal medio anual del receptor. En el punto del vertimiento el canal de la corriente es suficiente para recibir esta descarga sin representar peligro alguno para la infraestructura o el entorno aguas abajo. La calidad físico-química y microbiológica de esta corriente hídrica urbana hace suponer que dicha descarga no genera impactos sobre la biodiversidad.

Por otra parte, existen otros vertimientos de aguas residuales que se hacen a corrientes naturales procedentes del lavado de filtros en PTAP, campamentos y centrales hidroeléctricas, para los cuales no se

ha levantado aún información que permita concluir la afectación real sobre la biodiversidad. Es de anotar que la identificación de los impactos potenciales a partir de los vertimientos de embalses se realiza desde los Estudios de Impacto Ambiental, herramientas de planificación que determinan buenas prácticas de operación tendientes a mitigar la afectación y a desarrollar sistemas tempranos de alerta que avisen a la comunidad asentada aguas abajo de la descarga.

Para el caso de la termoeléctrica La Sierra, se hace una descarga térmica a un brazo del río Magdalena, cumpliendo con el límite permisible de temperatura establecido en la legislación nacional vigente. Adicionalmente, el caudal vertido es despreciable respecto al de la fuente receptora; por tanto, no se presuponen impactos por este concepto.

Estrategias y acciones para proteger la biodiversidad

La Organización de Naciones Unidas proclamó 2010 como el Año Internacional de la Biodiversidad, para llamar la atención frente a la problemática que supone su continua pérdida y sus consecuencias en la vida humana, y reflexionar sobre los retos que la sociedad debe trazarse para lograr su conservación.

Fue así como EPM, junto con autoridades ambientales y municipales, cajas de compensación y la Corporación del Parque Regional Ecoturístico Arví, entre otros, definieron los lineamientos para el desarrollo de actividades en esta región, con el propósito de contribuir a la conservación y sostenibilidad del recurso hídrico, la diversidad biológica y su uso sostenible, así como

para promover la protección de estos ecosistemas y hábitats naturales, proteger el suelo y mantener las comunidades de fauna y flora.

Durante 2010, EPM hizo mantenimiento de cercos, cierre de senderos y establecimiento de barreras corta-fuego; controló y vigiló los predios, atendió conatos de incendios que afectaron 34 ha; y aprovechó plantaciones forestales maduras con el fin de hacer renovación, dejando zonas de retiro a fuentes de agua y a los embalses, que permitirán el avance de la sucesión natural. Estableció además 122 ha de plantaciones forestales y efectuó el manejo fitosanitario y silvicultural en 300 ha.

También continuó el programa de

“Fomento a la Reforestación” que pretende aumentar y mejorar las condiciones de las masas forestales en las cuencas hidrográficas que surten los complejos hidroeléctricos, promover la protección de áreas boscosas y propiciar las condiciones para el desarrollo de la fauna, así como proteger afloramientos y microcuencas, recuperar áreas degradadas, controlar la erosión y aprovechar productos maderables. Para ello produjo más de 1,300,000 árboles de diferentes especies, de los cuales entregó el 90% a comunidades de las áreas de influencia.

Con el fin de aportar a la consolidación de corredores verdes en áreas urbanas y controlar las posibles afectaciones del componente

9 <http://www.epm.com.co/epm/web/>

florístico ubicado bajo las redes de transmisión y distribución de energía, produjo árboles y arbustos de especies nativas, como ébano (*Caesalpinia ebano*), guayacán amarillo (*Tabebuia chrysantha*) y varasanta (*Triplaris americana*), y exóticas o introducidas, como la palma payanesa (*Archontophoenix cunninghamiana*), palma sancona (*Syagrus sancona*), palma de Manila (*Veitchia merrillii*), guayabo jaboticaba (*Myrciaria cauliflora*), azahar de la India (*Murraya paniculata*) y bienmesabe (*Blighia sapida*). Así mismo, elaboró un Plan de Manejo del Componente Arbóreo, plantó 23,950 árboles por compensación, hizo mantenimiento a otros 324,000 e instaló 126.6 km nuevos de redes compactas que incorporan cable ecológico con efecto positivo sobre el elemento arbóreo, ya que permite reducir la frecuencia e intensidad de las podas.

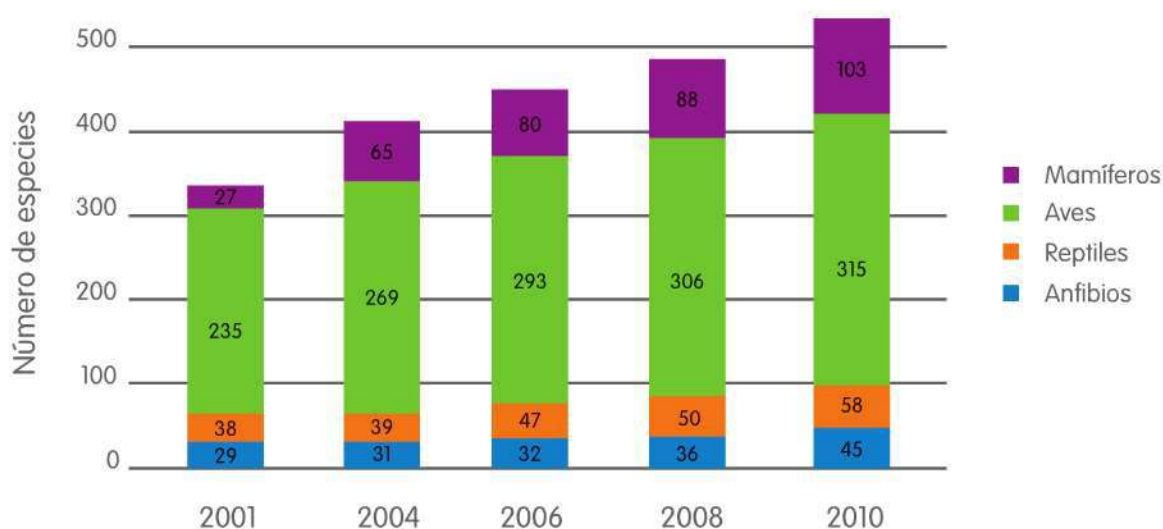
Previo al llenado del embalse Porce III, EPM colectó germoplasma de interés, hizo remoción parcial de la cobertura vegetal, rescate y reubicación de fauna y flora silvestre, adicionalmente se salvaron ejemplares faunísticos encontrados en el momento de la inundación. Las plántulas y semillas recogidas se emplearán para el repoblamiento en áreas aledañas.

Como parte de la respuesta a los compromisos ambientales derivados de la licencia ambiental de Porce II, durante 2010 EPM ejecutó el sexto monitoreo de fauna terrestre y acuática y de vegetación en el área de influencia del embalse, que coincidió con la época de estada de aves migratorias (residentes de invierno o migratorias boreales). En los monitoreos realizados desde 1999 hasta 2010 se han encontrado 521

especies de fauna correspondientes aproximadamente al 15% de las reportadas para Colombia: 45 anfibios (6%), 58 reptiles (11%), 315 aves (17%) y 103 mamíferos (22%).

Se destaca que durante este monitoreo se registró una especie nueva de reptil, un ave endémica habia ahumada (*Habia gutturalis*) incluida en el Libro Rojo de Aves de Colombia, y tres especies endémicas de mamíferos: tifi gris (*Saguinus leucopus*), ardilla cuzca (*Microsciurus santanderensis*) y ratón espinoso (*Proechimys magdalenae*). Para garantizar la conservación y desplazamiento del tifi gris en su hábitat y evitar su arrollamiento por vehículos, se dispuso de una estructura elevada para facilitar su supervivencia.

Número de especies encontradas en los monitoreos



Teniendo en cuenta que las áreas de estudio para la fauna permanecen constantes entre un monitoreo y otro, el incremento en el número de especies halladas podría explicarse, entre otras razones, a las acciones de protección, tales como alidamiento, vigilancia, restricción de caza y atención de conatos de incendio, que permiten salvaguardar la riqueza del ecosistema.

Respecto a los monitoreos de flora, se encontraron 12,296 individuos de plantas vasculares, entre ellas *Rubiaceae*, *Melastomataceae*, *Asteraceae*, *Fabaceae* y *Piperaceae*, distribuidas en 83 familias y 323 especies.

Para 2011 se prevé el monitoreo del

paisaje en áreas de Porce II y Porce III, con el propósito de evaluar los cambios en las coberturas vegetales y usos del suelo, el avance de la regeneración natural, el grado de conectividad y la calidad visual del paisaje, logrando una visión regional del análisis de estas variables.

Para evaluar el avance de la sucesión vegetal en un humedal contiguo a la termoeléctrica La Sierra, se realizó un estudio que determinó que la geomorfología, la distribución y permanencia del agua, el ciclo de nutrientes y la incidencia de las actividades antrópicas, son los factores internos que más influyen en la dinámica del proceso de sucesión natural que se ha evidenciado allí. En éste, se observa vegeta-

ción herbácea, arbórea y típica de lagos.

En el marco de las negociaciones internacionales se presenta una nueva alternativa tendiente a mitigar las emisiones causantes del cambio climático, que puede generar a su vez importantes beneficios para el mantenimiento de las masas boscosas. Es el caso de la iniciativa relacionada con un corredor biológico en inmediaciones de algunas de las centrales de generación de energía, catalogada como proyecto REDD+ (Reducción de Emisiones por Deforestación y Degradación evitada), que además considera la función de la conservación, la gestión sostenible de bosques y el aumento de las reservas forestales.

Especies en peligro de extinción

Algunas áreas rurales en las que EPM tiene presencia, albergan especies que están en peligro de extinción y por tanto han sido incluidas en la Lista Roja de la Unión Internacional para la Conservación de la Natura-

leza -UICN- o en listados nacionales. El reconocimiento de la existencia de dichas especies animales y vegetales constituye el primer paso para evaluar la amenaza que la actividad de prestación de servicios públicos do-

miciliarios representa para ellas y por tanto para adoptar las medidas tendientes a mitigar la posible afectación que pueden tener las operaciones.

Número de especies en riesgo de extinción

Categoría de riesgo	Nº de especies	Ubicación ¹⁰	Zonas de vida
Preocupación menor	22	Departamento de El Cesar (municipio El Paso), departamento de Antioquia (regiones Norte, Nordeste y Oriente), departamento de La Guajira (Costa Atlántica)	Bosque seco tropical (bs-T), bosque húmedo montano bajo (bh-MB), bosque húmedo premontano (bh-PM), bosque húmedo tropical (bh-T) y matorral desértico subtropical (md-ST)
Casi amenazada	10	Departamento de El Cesar (municipio El Paso), departamento de Antioquia (regiones Norte, Nordeste y Oriente)	Bosque seco tropical (bs-T), bosque húmedo tropical (bh-T), bosque húmedo montano bajo (bh-MB) y bosque húmedo premontano (bh-PM)
Vulnerable	10	Departamento de El Cesar (municipio El Paso), departamento de Antioquia (región Nordeste)	Bosque seco tropical (bs-T), bosque húmedo tropical (bh-T)
En peligro	8	Departamento de Antioquia (regiones Nordeste, Oriente y Bajo Cauca)	Bosque húmedo tropical (bh-T), bosque húmedo montano bajo (bh-MB)
En peligro crítico	7	Departamento de Antioquia (regiones Nordeste y Oriente), departamento de El Cesar (municipio El Paso)	Bosque húmedo tropical (bh-T), bosque húmedo montano bajo (bh-MB), bosque seco tropical (bs-T)

¹⁰ Algunas de estas especies han sido encontradas en zonas de proyectos en etapa de estudios.

Dentro de los mamíferos “en peligro crítico” sobresalen la marimonda (*Ateles hybridus hybridus*), el mono negro (*Ateles hybridus bruneus*) y

la tortuga morrocoy (*Geochelone carbonaria*). También están en esta misma categoría el ave paujil de pico azul (*Crax alberti*) y el pez boca-

chico (*Prochilodus magdalenae*). Por su parte, las especies florísticas son la palma de cera (*Ceroxylon sp*) y el magnolio (*Magnolia spinalli*).

Aguas residuales en EPM

En 2010, EPM generó cerca de 172 millones de m³ de agua residual, provenientes de actividades industriales o de proceso, y 450,000 m³ provenientes del uso doméstico de

211 instalaciones¹¹. 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 de

la misma, captándose y vertiéndose sin alteraciones en su calidad en el proceso de generación.

Vertimientos en instalaciones de EPM

Instalaciones	Tipo tratamiento	Destino	2009	2010			
			Caudal (m ³ /año)	Caudal (m ³ /año)	(I) DBO ₅ (mg/l)	(I) SST (mg/l)	Temperatura (°C)
10 PTAP	Primario	Alcantarillado	37,145.00	35,975.00	10.00	804.33	-
	Primario	Corriente agua	28,739.00	-	-	-	-
	Primario	PTAR San Fernando	548,098.59	636,060.00	99.17	1,527.33	-
	Sin tratamiento	Corriente agua	24,465.00	26,454.00	7.50	1,114.92	-
	Sin tratamiento	Alcantarillado	1,700,344.00	1,751,276.00	7.13	1,673.82	-
PTAR San Fernando (2)	Secundario	Corriente agua	37,236,173.00	41,306,333.00	59.31	77.91	-
PTAR El Refiro (2)	Secundario	Corriente agua	661,299.00	661,944.00	11.45	8.68	-
Termoeléctrica La Sierra	Secundario (uso industrial)	Corriente agua	7,403.10	10,513.04	69.37	140.93	-
	Sin tratamiento (enfriamiento)	Corriente agua	143,748,928.40	127,311,499.80	57.03	69.37	Máx. 34.8
Subtotal			183,992,595.09	171,740,054.84	-	-	-
Doméstico de instalaciones (3)			-	450,130.71	-	-	-
Total			1 72,190,185.55				

(1) DBO₅: Demanda Biológica de Oxígeno. SST: Sólidos suspendidos totales.

(2) Los caudales reportados corresponden al vertimiento de las PTAR en la prestación del servicio de saneamiento.

(3) Vertimientos de aguas domésticas son principalmente al alcantarillado e incluye: instalaciones administrativas, oficinas de atención clientes, despachos, subestaciones y centrales de generación.

Cabe destacar el aporte de las dos PTAR en el mejoramiento de la calidad del agua de los cuerpos donde son vertidas. Para la PTAR San Fernando se incrementó la cantidad de aguas tratadas respecto a 2009, pasando de aproximadamente 37 a 41 millones de m³, para un incremento del 11%, lo que representa un equivalente al 22% del total de agua residual que se genera en la región.

¹¹ Son 211 en total: ocho administrativas, ocho campamentos, 18 centrales hidroeléctricas, ocho despachos, 132 oficinas atención clientes, un parque eólico, 35 subestaciones y una termoeléctrica.

Generación y gestión integral de residuos

Durante 2010 se implementó el registro de la generación y gestión de residuos en 72 instalaciones adicionales a las reportadas en 2009, ascendiendo a 265 que corresponden, al 63% del total. EPM espera en el corto plazo implementar sus Planes de Manejo Integral de Residuos en sedes faltantes, que en su mayoría están asociadas a oficinas de atención al cliente y despachos regionales.

Las acciones ejecutadas en torno a los residuos estuvieron enfocadas a

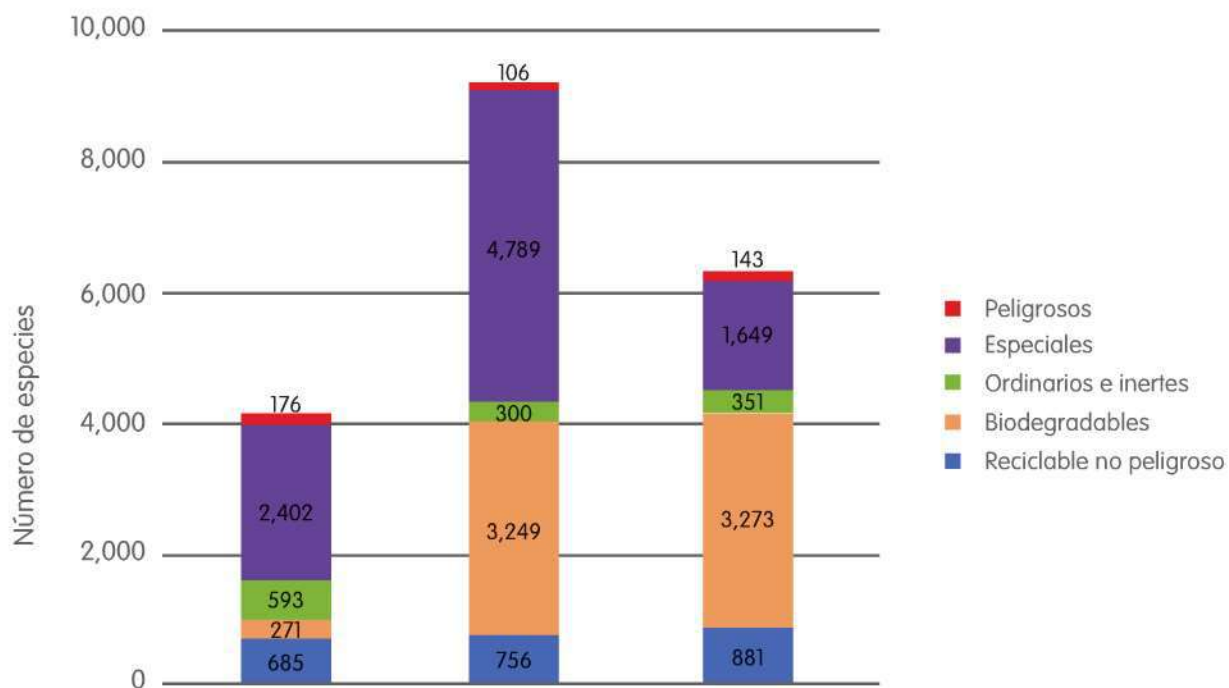
la sensibilización sobre su manejo integral y capacitación en separación en la fuente a funcionarios y contratistas, a la construcción de seis nuevos centros de acopio de residuos y equipos en desuso y a la elaboración de un plan de tratamiento para la gestión del riesgo de manejo inadecuado de sustancias y residuos peligrosos.

Los logros en el tema son producto del trabajo articulado de más de 40 dependencias de EPM que tienen a

su cargo instalaciones o que coordinan temáticas ambientales de negocio o de salud a nivel institucional, cuyos representantes participan en el Subcomité de Residuos.

En 2010, EPM generó directamente 6,296 toneladas de residuos en las 265 instalaciones mencionadas, para los que se realiza un manejo diferenciado por tipo.

Residuos gestionados y generados (ton/año)

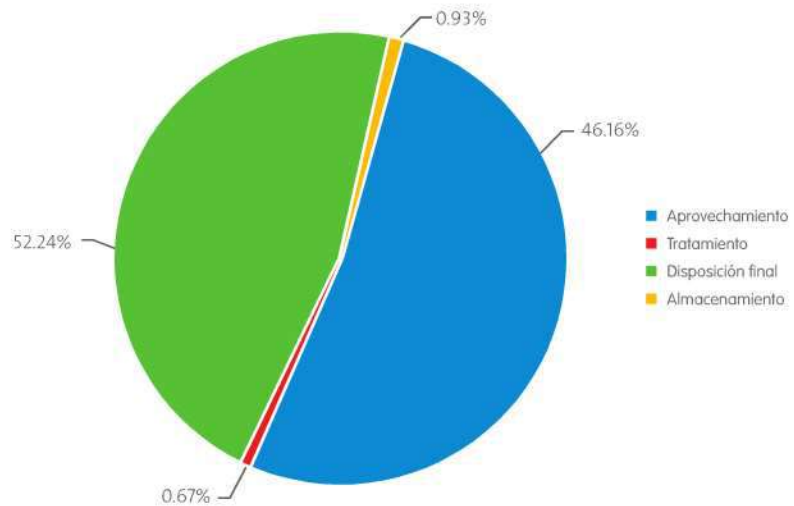


Nota: Las cantidades de 2008 no incluyen la totalidad de residuos de poda y tala generados ni los eléctricos y electrónicos.

Comparativamente con 2009, hubo un descenso significativo en las cantidades generadas (más de 3,000 ton), asociado principalmente al reporte de escombros provenientes de sedes (clasificados como especiales), que en 2010 fueron producidos y gestionados casi en su totalidad por terceros que actúan en nombre de EPM, por lo que no se incluyen en las cantidades reportadas.

Si se parte de esta consideración, los porcentajes de residuos aprovechados, tratados, dispuestos y almacenados no sufren mayores modificaciones con relación a 2009.

Residuos gestionados



- Residuos de tala y poda triturados, aplicados como nutrientes de árboles urbanos.

Fuente: http://www.metropol.gov.co/compartidos/docs/CARTILLA_TALA_PODA_Y_ROCERIA.pdf

Cerca del 49% de los residuos generados corresponden a poda y tala, los cuales se aprovechan mediante la práctica del “pique y aplique” que aporta material vegetal como elemento nutritivo al arbolado urbano. Con el propósito de minimizar esta generación, se han efectuado múltiples acciones como la instalación de redes compactas, luminarias de brazo largo, sustitución del arbolado que fue sembrado sin considerar la presencia de las redes y el diseño de nuevos protocolos para las podas en función de la arquitectura y tipo de especie.

Acorde con la Política Nacional de Gestión Integral de Residuos, EPM entrega a recuperadores formales e informales los residuos reciclables comunes de tipo doméstico generados en sus instalaciones y comercializa aquellos producidos en gran cantidad y de mayor valor (chatarra ferrosa, no ferrosa, carcaza plástica

de luminarias, aceites usados no PCB, baterías plomo ácido), cumpliendo con las exigencias normativas para la venta de los peligrosos.

Durante 2010, EPM identificó 19,842.5 kg de PCB representados en transformadores de distribución, los cuales almacena en un acopio con las medidas reglamentarias para ser gestionados posteriormente cuando se cuente con mayores cantidades. En el corto plazo, se espera adquirir un equipo para el tratamiento de estos residuos.

La gestión de residuos peligrosos diferentes de PCB, en su mayor parte tratados mediante técnicas de incineración o separación de componentes empleando diferentes métodos, se realiza a través de contrato por un gestor autorizado por la autoridad ambiental regional. Por su parte, los residuos ordinarios e inertes son recolectados y dispuestos en rellenos sanitarios por empresas de aseo de las municipalidades donde se ubican nuestras instalaciones. Es de anotar que la totalidad fue gestionada al interior del país.

De otro lado, algunos residuos para los cuales se han expedido en Colombia normas de manejo post-consumo son entregados en los acopios autorizados existentes (pilas y medicamentos vencidos). En el caso de las llantas, en su mayoría son comercializadas para reencauche o para la fabricación de elementos de caucho.

En 2010, EPM inició el reporte de la generación indirecta de residuos de construcción y demolición que fueron llevados a sitios de depósito autorizados, es decir, aquellos reportados por terceros que actúan en su nombre, para lo cual hizo

un seguimiento a los contratos de obra en sus sedes, redes en mantenimiento o reparación y proyectos en construcción, de donde identificó que las cantidades ascienden a 467,148 ton, cifra que no incluye las cantidades asociadas a la construcción del proyecto hidroeléctrico Porce III. Para minimizar la generación de estos residuos y disminuir trastornos en el tráfico vehicular, EPM viene empleando la tecnología de "hincamiento horizontal" para la instalación de redes sin la apertura de zanjas.

En 2010, la empresa entregó a "Computadores para Educar", programa social del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 798 computadores de escritorio y 53 portátiles (7,145 kg), dados de baja por renovación, para ser aprovechados luego de su reacondicionamiento en instituciones educativas de estratos sociales bajos y en regiones apartadas. Adicionalmente, se comercializaron 3,793 kg de otro tipo de equipos destinados a reuso.

Por segundo año consecutivo EPM se vinculó a la Campaña Nacional de Recolección de Residuos Eléctricos y Electrónicos, entregando 2,079 kg en equipos electrónicos y accesorios. Así mismo, invitó a la comunidad, a los empleados y a sus familias a participar, para lo cual dispuso un punto de acopio al ingreso de su sede principal, donde se recogieron 229 kg. Con esta vinculación y lo recolectado en el acopio, EPM aseguró que aproximadamente 69 kg de plomo, cadmio, bario, berilio, cromo, mercurio y níquel se gestionaran de manera adecuada¹².

Como parte del compromiso con la comunidad, EPM gestionó conjuntamente con los residuos de la empresa, los provenientes de centros médicos en inmediaciones a las centrales de generación, donde se produjeron 772 kg entre reciclables, ordinarios y peligrosos.

Derivado del tratamiento de aguas residuales se gestionaron 28,662 ton de biosólidos¹³, 1,107 ton menos que



● Residuos eléctricos y electrónicos en el Edificio EPM.

¹² Los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos fueron despiezados por la organización que lidera la campaña, que aprovechó los elementos plásticos y metálicos, y envió a una empresa canadiense los circuitos y elementos peligrosos, donde se recuperan los metales que los componen.

¹³ El biosólido es un subproducto del proceso de tratamiento de aguas residuales que gestiona EPM. Es de anotar que la normatividad colombiana no lo ha definido explícitamente como residuo.

en 2009, asociado a una disminución en remoción de SST¹⁴, las cuales fueron aprovechadas en recuperación de suelos, en mejoramiento de cultivos de pasto, forestales y en generación de compost.

Mediante investigación realizada en 2009 se evaluaron los riesgos ambientales, sanitarios y agronómicos en pastos, suelos y aguas en la zona donde se aplicaba el biosólido de la planta San Fernando. El estudio arrojó resultados favorables, los cuales fueron presentados en 2009 y 2010 a los Ministerios de Agricultura, Desarrollo Rural y MAVDT para que sean considerados en el proyecto de normatividad nacional relacionada con el manejo de biosólidos.

En 2010 hubo dificultades administrativas para la extracción mecánica de

vegetación y residuos flotantes que llegan a dos embalses, razón por la cual se redujeron las cantidades extraídas de 81,885 ton en 2009, a 36,699 ton en 2010, lo que ocasionó que en junio se alcanzará el más alto porcentaje de acumulación de vegetación flotante en el embalse Porce II, equivalente al 40% del área total.

Si bien EPM contaba con la autorización del MAVDT para la aplicación de pruebas para el control químico, postergó su realización para efectuar estudios adicionales, con el fin de evaluar inquietudes de la comunidad sobre posibles afectaciones a la salud y actividades económicas.

Así mismo, de las rejillas de ingreso a las PTAR y de la captación sobre el río Magdalena de la termoeléctrica

La Sierra, fueron retiradas 403 ton de residuos, 38 más que en 2009.

Por su parte, EPM intensificó su programa de mantenimiento preventivo de redes de alcantarillado regional, con lo cual se disminuyeron en más de 400 ton las arenas y lodos no peligrosos producto del tratamiento.

Como la mayor cantidad de empleados se concentra en el Edificio EPM, destinado a oficinas, se viene haciendo seguimiento a su generación per cápita de residuos. Gracias a las campañas ambientales se ha logrado disminuir en tres años de 47.9 a 41.9 kg/persona/año, respectivamente. A pesar del aumento progresivo de los ocupantes, se redujeron los volúmenes de residuo generados.

Generación y gestión de residuos en el Edificio EPM durante los últimos tres años

		2008	2009	2010
Población promedio Edificio EPM		5,209	5,407	5,580
Generación de residuos (kg)	Reciclables no peligrosos	106,694.0	91,732.0	102,376.0
	Biodegradables	32,700.5	29,639.5	31,973.1
	Ordinarios	107,280.0	107,436.0	96,668.0
	Peligrosos	2,774.4	2,647.0	2,541.0
	Total generado	249,448.9	231,454.5	233,558.1
Generación per cápita (kg/persona/año)		47.9	42.8	41.9

En 2010 no se reportaron derrames accidentales significativos; sólo se tuvo un evento en un acopio de residuos donde por cambios de temperatura hubo fatiga en el material del sello de la válvula inferior de una

pimpina de aceite (1,000 litros) y se fugó parte de su contenido, el cual se contuvo y se recogió al interior de la instalación. A partir de este incidente estos recipientes se vigilan más continuamente.

¹⁴ En 2009 y 2010 se trataron, respectivamente, 37,236,000 m³ y 40,306,00 m³ de agua residual, con cargas de SST de 21,189 ton y 17,443 ton. El aumento del volumen se asocia a un periodo lluvioso más fuerte, que diluye los contaminantes que ingresan a la planta, en este caso los SST; las remociones alcanzadas fueron de 18,716 y 14,270 ton respectivamente, lo que implica menor cantidad de biosólido generado.

Cumplimiento normativo ambiental

Durante 2010 no se recibieron sanciones o multas ambientales, gracias al mayor compromiso de los funcionarios frente al cumplimiento de la Política Ambiental del Grupo EPM y a la socialización de normas como el comparendo ambiental y el régimen sancionatorio, las cuales se han dado a conocer no sólo a los encargados de la planeación y el diseño de proyectos, sino también a sus interventores y a los contratistas que actúan en nombre de la empresa.

Gastos e inversiones ambientales

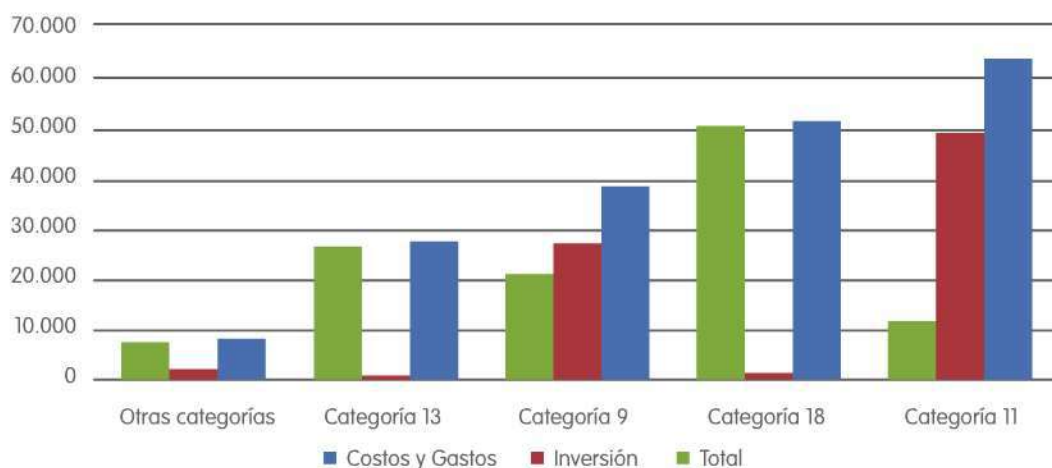
En atención a GRI, en 2010 se redefinieron en 18 categorías las actividades a las cuales se determinaron las erogaciones.

Categorías para la determinación de actividades ambientales

Categoría	Actividad ambiental
1	Costos invertidos en manejo de residuos generados
2	Tratamiento de las emisiones
3	Manejo de vertimientos
4	Costos de remediación
5	Sanciones por incumplimiento de la normatividad ambiental (o costos de la no prevención)
6	Gastos ocasionados por la compra y utilización de certificados de emisiones
7	Costos asociados a funcionamiento de equipos
8	Seguros de responsabilidad ambiental
9	Otros costos de mitigación, corrección, compensación, seguimiento y monitoreo diferentes a los antes mencionados
10	Personal empleado en educación y formación
11	Servicios externos de gestión ambiental
12	Certificación externa de sistemas de gestión
13	Personal vinculado para actividades generales de gestión ambiental (distinta a aquellas destinadas para la educación y formación)
14	Investigación y desarrollo
15	Gastos adicionales originados por la instalación de tecnologías más limpias
16	Gastos adicionales ocasionados por compras ecológicas
17	Otros costos de gestión ambiental
18	Pagos por diferentes conceptos ambientales

Para visualizar los montos destinados a la gestión ambiental, se grafican los valores correspondientes para las cuatro categorías más relevantes (11, 18, 9 y 13), por representar cerca del 95% de las erogaciones. La información se complementa con las demás 14, agrupándolas bajo la denominación "Otras categorías".

Inversión, costos y gastos ambientales (COP millones)



Nota:

- Los montos de la categoría 11 incluyen las erogaciones asociadas a las actividades de potabilización de aguas para consumo y el saneamiento del río Medellín, aporte alineado con el ODM "Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente".
- *Costo y Gasto*. Erogaciones o desembolsos que son necesarias para la generación de ingresos y la operación o funcionamiento del negocio, los cuales no se han capitalizado en los proyectos de inversión por estar estos en operación o por ser considerados no indispensables para su adquisición y construcción.
- *Inversión*. Erogaciones o desembolsos que son considerados indispensables para la adquisición o construcción del bien o proyecto.

160

Durante 2010 se destinaron recursos por COP **169,414,316,602.10**, discriminados así:

- Costos y gastos ambientales por COP **100,283,672,023.51**, equivalentes a USD 52,395,361¹⁵.
- Inversiones en gestión ambiental, COP **69,130,644,578.59**, equivalentes a USD 36,118,792.

El valor de las transferencias del sector eléctrico establecidas en la Ley 99 de 1993, y pagadas a municipios y a corporaciones autónomas regionales durante 2010, ascendió a la suma de COP 39,854,853,770.2 (USD 20,823,025.2). (Ver grupo de interés *Estado*).

Gases efecto invernadero y otras emisiones:

Cambio climático, factor primordial en la estrategia empresarial

Para el cálculo de emisiones se reportan seis fuentes fijas: una en la termoeléctrica La Sierra, otra en la PTAR San Fernando y cuatro en el Edificio EPM; además se consideran 23 subestaciones de energía, por las fugas de

¹⁵ Tasa de cambio -TRM- diciembre 31 de 2010: COP 1,913.98

SF₆ Gas Efecto Invernadero -GEI-. En cuanto a emisiones móviles se identifican las generadas por 414 vehículos y 318 motos utilizados para el transporte de personal, insumos y materiales.

Los métodos empleados para determinar estas emisiones son: medición directa (fuentes fijas) o cálculos a partir de factores de emisión de la UPME¹⁶ teniendo en cuenta el consumo de combustibles tanto para vehículos y motos como equipos y máquinas¹⁷. El análisis se presenta para los GEI que EPM emite en sus operaciones (CO₂, N₂O, CH₄, SF₆). Adicionalmente para los primeros se estiman por factores de la EPA -Agencia de Protección del Medioambiente de los Estados Unidos- los relacionados con las emisiones de algunos parámetros de interés como CO, COV, SO_x, benceno y material particulado¹⁸.

Riesgos y oportunidades por el cambio climático

La empresa ha avanzado en la identificación y valoración cualitativa de riesgos y oportunidades que se presentan o pueden darse por el cambio climático, desde varias perspectivas; es así como se han elaborado estudios al interior de EPM (mapa mental de aguas) o a través de contrato¹⁹ en los que se han identificado riesgos, entre ellos la disponibilidad del agua para prestar los servicios, daños en la infraestructura o disminución de la calidad del servicio de acueducto y alcantarillado por variación de la precipitación en mínimos y máximos, afectación de la calidad de vida de los clientes, entre otros. Se visualiza como oportunidad el hecho de que la organización es pionera en el país en proyectos de mitigación; para atender los riesgos asociados a la empresa se prepara a través de la formulación de su estrategia de cambio climático.

Así mismo, EPM identifica el cambio climático como una fuerza del entorno significativa²⁰, caracterizada desde la identificación de las causas primarias y secundarias, hasta sus efectos para la prestación de cada uno de los servicios; cabe anotar que esta fuerza será monitoreada durante 2011.

EPM tiene como retos profundizar en la identificación del grado de vulnerabilidad de la organización, en lo que deberá hacer para adaptarse, y en los costos asociados.

16 Siguiendo las directrices del Panel Intergubernamental de Cambio Climático -IPCC-. Los factores de emisión están ajustados para Colombia por la Unidad de Planeación Minero Energética -UPME-, adscrita al Ministerio de Minas y Energía.

17 Ver detalle de consumos, en el apartado *Consumo de energía y transporte*, en Consumos de combustibles.

18 Por los factores de emisión de la EPA se estiman las emisiones de Carbono Orgánico Volátil -COV-, CO, NO_x, SO₂, Material Particulado -MP-, benceno, para vehículos y motos. Factores de emisiones del IVE (Modelo Internacional de Emisiones Vehiculares), financiado por la EPA.

19 El objeto del contrato es la consultoría para el diseño, implementación y estructuración de la estrategia de cambio climático para EPM e identificación, evaluación, priorización y desarrollo de proyectos y programas de reducción de emisiones de gases efecto invernadero.

20 Se identifican siete fuerzas del entorno, y una de ellas es el cambio climático, este análisis del entorno hace parte del Proyecto Direccionamiento Ambiental Estratégico del Grupo EPM.



- Efectos de periodos de sequía en la disponibilidad de agua en embalse.

Determinación de GEI

Durante 2010, en el marco de un contrato celebrado con MGINNOVA, como se indicó en el Informe de Sostenibilidad de 2009, EPM realizó el inventario de emisiones de GEI para 2008 y 2009, en el cual se refinó la metodología para el cálculo, se identificaron diversas fuentes y se establecieron dos alcances de emisiones, las directas (alcance 1) y las indirectas (alcance 2)²¹.

Este inventario de GEI muestra que EPM presenta emisiones por debajo de las que genera la red eléctrica colombiana en ambos periodos, indicando que la huella de carbón de EPM es reducida.

Emisiones GEI EPM 2008-2009

	Factor de emisión (ton CO ₂ e/MW-h)	
	2008	2009
EPM matriz	0.01	0.03
Sistema Interconectado Nacional (SIN)	0.09	0.16

Fuente: inventario GEI MGM Innova - EPM, 2011.

El inventario indica que la fuente principal de emisiones por los diferentes tipos de actividades que se evaluaron, es la "generación de electricidad" (75%), seguida por "pérdidas técnicas en transmisión y distribución" (18%); las demás aportan un 7%.

Con el fin de medir el desempeño, se realizaron comparaciones de las estimaciones de GEI presentadas en el informe de 2009 y las obtenidas para 2010, lo que arrojó que las emisiones directas de este último año disminuyeron en un 34%, lo cual obedece principalmente al no uso de fuel oil en la operación de la termoeléctrica La Sierra, que en el periodo anterior operó con este combustible.

21. Utilizando el Estándar Corporativo de Contabilidad y Reporte de Water Resource Institute -WRI-.

Emisiones directas generadas de GEI

Fuente	2009 ton/año CO ₂ e	2010 ton/año CO ₂ e	Variación ²² %	Observaciones
PTAR San Fernando	8,406.94	7,833.00	-6.8	Emisiones por la generación de energía eléctrica con el biogás resultante. Composición media del biogás 65.8% CH ₄ y 39.8% CO ₂ .
Subestaciones de energía	1,646.71	2,284.84	38.8	Debido a la emisión fugitiva de SF ₆ . Tanto para 2009 como para 2010 se utiliza el factor del IPCC, 1996 (23,900).
Termoeléctrica La Sierra	393,706.10	252,969.33	-35.7	Emisión determinada a partir de análisis isocinético de gases de salida, según combustible empleado. La Sierra operó 163 días.
Transporte de personal, materiales y productos	5,594.30	5,600.80	0.1	Determinado a partir del consumo de combustible por tipo en la operación de motos, vehículos y camiones de propiedad de EPM. Se emplearon factores de emisión del IPCC ajustado a Colombia.
Total	409,354.05	268,687.97	-34.4	

Adicionalmente para este año se incluyeron otras emisiones directas generadas en el Edificio EPM, en las 10 plantas de tratamiento de agua potable, en los complejos hidroeléctricos Guadalupe y Guatapé y en las redes de distribución de gas. En total para 2010 las emisiones directas fueron de 329,078 ton/año CO₂.

Nuevas emisiones directas generadas de GEI

Fuente	2009 ton/año CO ₂ e	2010 ton/año CO ₂ e	Variación %	Observaciones
PTAP	6.79	11.84	74.4	Determinado a partir del consumo de combustibles fósiles.
Complejos Guadalupe y Guatapé	302.79	340.97	12.6	Determinado a partir del consumo de combustibles fósiles.
Edificio EPM	-	0.33	-	Corresponde a cuatro fuentes fijas que son controladas automáticamente con un ejercitador horario y se enciende cada 8 días durante 15 min.
Redes de distribución de gas	73,976	60,037	-18.8	Las emisiones fugitivas se calculan como diferencia entre cantidad (en m ³) de gas comprado y ventas facturadas, empleando factores de emisión de CH ₄ ²³ . Dado que las pérdidas no se tienen diferenciadas según la causa, con un criterio conservador se asume la totalidad a fallas técnicas.
Total	74,285.58	60,390.14	18.7	

22 La variación se calcula así: (valor 2010-valor 2009)/ valor 2009 y se aplica de igual forma para todas las tablas de emisiones.

23 Factor de emisión utilizado para estimar las emisiones de metano. Fuente: 2004, "API Oil & Gas Compendium. Table 3-5. Densities, Higher Heating Values, and Carbon Contents for Various Fuels (page 59)".

Las emisiones totales de CO₂e por MW-h de energía generada se estiman en 0.037²⁴, y las emisiones totales de CO₂e por MW-h de energía producida por fuentes fósiles se estiman en 0.46²⁵.

Por su parte, se calculan 19,880.51 ton de CO₂e de emisiones indirectas, asociadas al consumo de energía eléctrica²⁶.

EPM, pionera en el país con proyectos MDL

Si se comparan las emisiones evitadas de 2009 con 2010, para este último año se presenta un aumento del 5.4 %, lo cual está en concordancia con la Política Ambiental del Grupo EPM. La empresa contribuye con la reducción de las emisiones de GEI a través de dos proyectos registrados como Mecanismo de Desarrollo Limpio -MDL- ante la Convención Marco de las Naciones Unidas. Cabe anotar que en este periodo se renegoció con el Banco Mundial el valor de los certificados del parque eólico Jepírachi, mejorando las condiciones para las partes. Adicionalmente, se realizó la tercera verificación para los proyectos La Vuelta y La Herradura.

Emisiones evitadas MDL (ton/año CO₂e)

Fuente	2008 (verificadas)	2009 (verificadas)	2010 (estimadas)
Parque eólico Jepírachi	14,706	17,069	17,070
Centrales hidroeléctricas La Vuelta y La Herradura	50,841	53,351	57,154
Total	65,547	70,420	74,224

De otra parte, la cogeneración de energía eléctrica en la PTAR San Fernando generó un triple beneficio, evitó la emisión a la atmósfera de 4,367,832 m³ de biogás, proporcionó energía complementaria al sistema en un 28.34% de suministro de electricidad para la operación de la planta, por lo que dejó de emitir 45,643.43 ton CO₂e.

Emisiones evitadas en otras actividades de carácter voluntario

Fuente	2008 (ton/CO ₂ e)	2009 (ton/CO ₂ e)	2010 (ton/CO ₂ e)	Variación %
PTAR San Fernando	49,607.77	44,553.85	45,643.43	2.45%

Tanto los proyectos MDL y la cogeneración de energía en la PTAR San Fernando alcanzaron una reducción aproximada de 119,867.43 ton CO₂e, un 4% mayor que la obtenida en 2009 (114,858.42).

24 Las emisiones se calculan a partir de factores de emisión de la UPME, e incluyen el consumo de todas las fuentes energéticas directas.

25 Las emisiones se calculan a partir de factores de emisión de la UPME, incluyen sólo el consumo de fuentes energéticas fósiles.

26 Las emisiones se calculan empleando un factor de emisión de 0,03 para la energía provista por EPM, y de 0,16 para la tomada del Sistema Interconectado Nacional -SIN-.

Es importante anotar que en el periodo anterior se estimaron las reducciones evitadas por menores fugas de SF₆. En este año no se registran, debido a daños presentados en algunos equipos y a la compra de otros con tensiones superiores a 34 kV, para los cuales actualmente no existe tecnología de equipos al vacío u otra más eficiente, como sí ocurre en aquellos con tensiones inferiores a la mencionada. El indicador de pérdidas de SF₆ en el sistema alcanzaba el 1.79% en 2000, el cual ha venido disminuyendo gracias a los controles establecidos y alcanzando durante la vigencia el 0.455%. Sin embargo, se presentó una emisión fugitiva de 95.9 kg del gas durante 2010.

Emisiones de GEI compensadas por eventos carbono neutro, Alumbrado Navideño

Durante 2010 se realizó un contrato para la asesoría, monitoreo y certificación de la compensación de las emisiones de GEI del evento "Alumbrado Navideño Paseo del Río 2008". En desarrollo de éste se evaluaron 40 parcelas, en casi 120 ha de plantaciones establecidas en áreas perimetrales de dos embalses de EPM.

El monitoreo arrojó una captura de 2,287.26 ton CO₂e, por lo cual se está gestionando con la Fun-

dación Natura el sello Carbono Cero tanto para el Alumbrado Navideño 2008, que produjo 892.8 ton CO₂e, como para el de 2009, que generó 929.7 ton de CO₂e, ambos eventos carbono neutro. Para 2011 se tiene programado un nuevo seguimiento al desarrollo de la plantación para obtener también la compensación del Alumbrado Navideño de 2010, por el aumento en la masa boscosa y con el fin de complementar el excedente que queda de ambos años.

Si se comparan las emisiones del Alumbrado Navideño de los dos periodos, se evidencia que disminuyeron en un 20%, debido principalmente a que en 2010 el evento duró menos días²⁷, tuvo menos visitantes/día y se incrementó el uso del Metro, del bus y del acceso a pie. Además se emplearon bombillas de menos de 1 vatio de consumo y se utilizaron proyectores *LEDS*, lo que permitió ahorros significativos en el consumo de energía.

165

Emisiones de CO₂e en los eventos del Alumbrado Navideño

Concepto consumo energético	2008		2009		2010		Variación %
	Cantidad (ton CO ₂ e)	%	Cantidad (ton CO ₂ e)	%	Cantidad (ton CO ₂ e)	%	
Consumo directo electricidad	61.6	6.9	49.2	5.3	89.7	12.1	82.3
Montaje y desmontaje	10.3	1.2	17.1	1.8	2.3	0.3	-86.5
Visitantes	820.9	91.9	863.4	92.9	649.0	87.6	-24.8
Total	892.8	100	929.7	100	741	100	-20.3

27 La duración del alumbrado navideño en 2008, 2009 y 2010 fue de 44, 44 y 38 días respectivamente.

Emisiones significativas de NO_x y SO_x

Las principales fuentes de NO_x y SO_x 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_x, en 2010 se presenta una disminución debido principalmente a que en la termoeléctrica La Sierra no se utilizó fuel oil, y los principales energéticos consumidos fueron el gas natural y la energía eléctrica.

Emisiones NO_x y SO_x (ton/año)

Actividad o instalación	2008		2009		2010		Variación %	
	NO _x	SO _x	NO _x	SO _x	NO _x	SO _x	NO _x	SO _x
Termoeléctrica La Sierra (1)	87.50	-	647.70	579.00	43.81	-	-93.2	-
Transporte de personal, insumos y productos en vehículos de EPM (2)	0.45	7.80	0.43	8.54	0.41	9.21	-4.7	7.8
Total	87.95	7.80	648.13	587.54	44.22	9.21	-93.2	

(1): Resultados por muestreo isocinético.

(2): Resultados por factores de emisión de la UPME y consumos de combustibles.

Igualmente se presentó un leve incremento en las emisiones de SO_x, atribuible al consumo de diesel en la flota de transporte. Sin embargo, este valor puede ser menor ya que el contenido de azufre para la región inició en 2010 con 2,300 ppm, y finalizó con 43 ppm. El factor de emisión con el cual se estimó fue el mismo del informe anterior, por no conocerse un valor más reciente establecido por la UPME, a partir de estas mejoras en la calidad del combustible.

Las emisiones totales de NO_x y SO_x, tanto por MW-h del total de la energía generada como por MW-h de energía generada por fuentes fósiles, son significativamente bajas.

Emisiones de otros contaminantes asociados a fuentes móviles mediante modelo de la EPA

En 2010 se empleó por primera vez el modelo de la EPA para la estimación de emisiones de benceno, material particulado, CO y COV, generadas por las fuentes móviles, calculadas a partir de las características de los vehículos y de las distancias recorridas por ellos²⁸, como muestra del mejoramiento continuo de la gestión ambiental.

²⁸ No se incluyen vehículos tipo canasta o grúas que tienen su mayor consumo energético en labores detenidas; es decir, que operan en el sitio de trabajo mas no por km recorridos.

Otras emisiones de fuentes móviles

Benceno (ton/año)	Material particulado emitido (ton/año)	CO emitido (ton/año)	COV (ton/año)
0.55	1.34	230.17	15.55

Gestión de emisiones con énfasis en GEI

Como se indicó en 2009, EPM está en proceso de formulación de la Estrategia de Cambio Climático, para lo cual se han identificado los siguientes frentes: adaptación, mitigación, tecnología y financiación, cuyos resultados se enuncian a continuación:

- Adaptación: se trabajó en tres acciones específicas: el mantenimiento y la inspección preventiva del sistema de alcantarillado, la aplicación de la metodología del mapa mental para el servicio de abastecimiento de aguas, y la elaboración de las bases conceptuales para un estudio de la afectación del recurso hídrico.
- Mitigación: se continuó con la verificación de La Vuelta y La Herradura y Jepírachi; se iniciaron gestiones para acceder a mercados voluntarios con la PTAR San Fernando y se formularon otros proyectos susceptibles de ser registrados.

Se incentivó el uso del gas natural en los diferentes modos de transporte regional. A la fecha se han convertido aproximadamen-

te 30,626 vehículos, obteniendo reducciones en las emisiones al aire de 52,755 ton de CO₂. Para el Sistema Integrado de Transporte del Valle de Aburrá -SITVA-, las reducciones son del 13.13%, equivalentes a 1,075 ton/km recorrido, de acuerdo con el estudio realizado por EPM.

Como se mencionó anteriormente, se realizó el inventario de GEI del Alumbrado Navideño 2010 y se lograron las compensaciones de los alumbrados de 2008 y 2009 Carbono Neutro (esta última en trámite de certificación).

- Tecnología y financiación: se realizaron acercamientos con el BID con el fin de conseguir recursos de cofinanciación para los proyectos de cambio climático, principalmente en la línea de adaptación.

Por último, se conformó el Subcomité de Cambio Climático, en el cual participan diferentes dependencias de los negocios y el nivel institucional, lo que evidencia y fortalece el compromiso de EPM con sus políticas de responsabilidad social y ambiental.

Acciones ambientales conjuntas con otras entidades

Sinergias para el logro de objetivos comunes

A lo largo de sus 56 años de existencia, EPM ha realizado múltiples acciones y prácticas tendientes al mejoramiento del entorno, al manejo de los impactos positivos y negativos ambientales que genera y al desarrollo institucional y comunitario en las regiones donde actúa.

Para continuar avanzando en este camino se destacan instrumentos como los convenios marco, las agendas conjuntas, los programas y proyectos con autoridades ambientales, municipios, gremios y otros actores para el mejoramiento ambiental en áreas de interés común, entre los cuales sobresalen:

- El Convenio de Cooperación Interinstitucional EPM-TNC (The Nature Conservancy) mediante el cual se pretende la estructuración de un mecanismo de inversión en conservación y restauración de servicios ambientales en las cuencas abastecedoras de dos embalses y la gestión de capital semilla.
- La mesa de trabajo para el ordenamiento de un embalse de generación de energía donde participan actores de la zona de influencia, la autoridad ambiental (CORNARE), de pesca (Instituto Colombiano de Desarrollo Rural -INCODER-), de transporte fluvial (Ministerio de Transporte-Inspección Fluvial) y municipalidades, para plantear y buscar solución a la problemática generada por diversas actividades no planificadas.
- El Convenio Marco y la agenda conjunta con CORNARE, que implicó, entre otras, las siguientes acciones: obras de control de erosión y estabilidad de taludes, manejo de residuos, instalación de estufas eficien-

tes y descontaminación del recurso hídrico en zonas de influencia de los embalses Peñol-Guatapé y Playas; elaboración e implementación del Plan de Acción Durante Emergencias (PADE) por inundación natural del río Negro o por eventual rotura de presas, vinculación a la campaña ambiental "Ecovacuna Vida".

- Convenio Marco con la autoridad ambiental (CORANTIOQUIA) con acciones como: intercambio de información espacial y de conocimientos, optimización de recursos y el apoyo a la implementación de acciones para la protección de ecosistemas estratégicos.
 - El Convenio Marco con la autoridad ambiental regional (AMVA), donde se destaca el desarrollo de modelos matemáticos para la toma de decisiones en gestión ambiental, la planificación y ordenamiento territorial, así como el intercambio de información hidrometeorológica y geográfica y la elaboración de estudios varios.
- La agenda conjunta con el AMVA, orientada a la mesa de vertimientos, la definición de directrices para el Plan de Manejo del Componente Arbóreo, el esquema para el reporte geográfico de las intervenciones y el Comité Metropolitano de Ecología y Silvicultura Urbana. También se destaca la participación de EPM en el Consejo Ambiental Metropolitano y en la Mesa Regional para la Gestión de Residuos del Valle de Aburrá.
- Mesas de trabajo y comités interinstitucionales con diferentes entidades municipales y gremiales (Secretaría de Medio Ambiente, Andesco, entre otros).

Sensibilización ambiental y capacitación a grupos de interés

Uno de los lineamientos que permite hacer realidad la Política Ambiental del Grupo EPM, consiste en promover y fortalecer la cultura ambiental en los grupos de interés pertinentes. Para ello, durante 2010 se desarrollaron actividades de sensibilización a público interno (incluyendo contratistas de aseo), empresas usuarias (1,738), administradores de unidades residenciales, y funcionarios de la empresa de aseo, (1,000), en temáticas como el uso racional de los servicios públicos y su relación con los recursos naturales.

Se ofrecieron capacitaciones a interventores y contratistas de obras de infraestructura para explicar las acciones de control a los impactos ambientales en proyectos, obras y actividades.

EPM dispuso otros canales de comunicación para la difusión de mensajes orientados al uso racional del agua, como la factura de servicios públicos; se creó el programa de televisión "Plan Planeta" y se publicaron artículos en revistas de circulación nacional y local que tuvieron como eje el tema ambiental.

Relación de actividades de sensibilización y capacitación

Actividad y temáticas abordadas	Gestión o N° personas beneficiadas
Visitas a plantas de potabilización y de tratamiento de aguas residuales en las que se sensibiliza para hacer buen uso del recurso hídrico.	7,784 personas
Brigadas comunitarias para la mitigación del riesgo ²⁹ con sensibilización puerta a puerta sobre aspectos ambientales relacionados con el uso eficiente y ahorro del agua, energía y manejo de residuos sólidos.	2,000 viviendas
Conservación de los recursos naturales, la generación de energía y la prestación de los servicios públicos.	1,000 personas de 16 municipios
Acciones conjuntas para sensibilización y educación ambiental y el mejoramiento ambiental del entorno (en convenio con CORNARE).	7 municipios del oriente antioqueño
Cuidamundos en tu colegio: cuidado del medio ambiente y uso eficiente y racional de los servicios públicos domiciliarios.	3,000 niños
Campaña de uso eficiente de la energía "Bueno y Muy Bueno", orientada a brindar elementos para tomar decisiones inteligentes en hábitos de consumo de la energía.	124 municipios 1,750,000 insertos entregados
39 cursos de inducción a contratistas, en los que se incluye un módulo ambiental.	1,300 trabajadores de contratistas.

²⁹ Hace parte del Programa de Gestión Integral de Agua no Contabilizada. Se tiene un convenio con la Empresa de Desarrollo Urbano (EDU) para masificar la estrategia de sensibilización a través de talleres con la comunidad y una mesa de trabajo con integrantes de la misma para el recibo de redes, mantenimiento de infraestructura y continuación de la sensibilización.

Cierre técnico y ambiental de las minas de carbón

Como parte del proceso de integración de mercados, EPM recibió un título minero ubicado en dos municipalidades del Suroeste antioqueño con 212 ha, uno sin desarrollo minero, y otro con cinco minas activas.

Desde 2009, en forma concertada con la comunidad y las autoridades competentes, se realizó el cierre físico de las minas, y EPM inició un proceso enfocado a identificar soluciones a los impactos heredados de la minería realizada, cumpliendo con la legislación vigente. Desde las perspectivas técnica y ambiental, esta situación involucra el manejo de escenarios complejos, como el incendio en los mantos de carbón -de cuyo tratamiento se tienen pocas experiencias en el mundo- la identificación y manejo de pasivos ambientales y de situaciones de riesgo para la comunidad asentada en el título.

Con la Universidad Nacional de Colombia, EPM definió un eje para la orientación de los estudios, su esquema de gestión y negociación, elaboró una propuesta de cierre técnico y ambiental de la actividad minera y propuso estrategias de integración interinstitucionales e intersectoriales para abordar la solución de los impactos generados. Los productos entregados por la Universidad han sido remitidos para su evaluación a las autoridades ambientales y mineras competentes.

Principales proyectos de investigación

Nombre	Inversión (COP millones)		
	Efectivo	Especie	Total
Valoración energética de los biosólidos de la planta San Fernando	1,022.81	-	1,022.81
Estudio de los factores incidentes para la implantación y el mejoramiento de industrias electro-intensivas en Antioquia	581.69	-	581.69
Uso racional y eficiente de la energía en unidades microempresariales de Medellín	462.01	-	462.01
Sistemas de recuperación de energía con tecnologías de bombas y tubos de calor en procesos industriales	426.90	-	426.90
Evaluación integral de la producción más eficiente de bioetanol y biobutanol a partir de lignocelulósicos	1,767.02	32.42	1,799.44
Viabilidad de producción de combustibles líquidos a partir de residuos del sector cafetero y forestal por pirólisis en lecho fluidizado	373.86	18.86	392.72
Utilización de nuevos materiales, métodos y procesos en la fabricación de componentes de microcentrales hidráulicas	601.53	15.53	617.06
Evaluación del potencial energético marino de Colombia	1,306.25	30.81	1,337.05
Producción de energía a partir de residuos agrícolas en bio-reactor por etapas	778.34	14.28	792.63
Generación de energía eléctrica mediante gasificación de madera proveniente de plantaciones forestales: programa piloto de dendroenergía sostenible	477.18	8.76	485.93
Diseño y fabricación de celdas solares híbridas	1,126.54	5.10	1,131.64
Sistema de apoyo a las decisiones de electrificación en una zona no interconectada de Antioquia	110.47	-	110.47
Reproducción in vitro de <i>Jathropa sp</i> para producción de biocombustibles	1,106.12	-	1,106.12
Caracterización del material orgánico proveniente de la extracción del buchón de agua	297.27	-	297.27
Demostración y mejoras del horno de crisol autoregenerativo	53.69	-	53.69
Desarrollo y producción de medidores prepago de energía eléctrica	681.52	-	681.52
Desarrollo de un localizador de fallas paralelas en redes de distribución	348.22	-	348.22
Conversión de biogás de la PTAR San Fernando a gas natural	299.89	-	299.89
Evaluación de los recubrimientos de barrera térmica (TBC) en la termoeléctrica La Sierra	320.20	234.25	554.45
Estudio de prefactibilidad de la masificación de vehículos eléctricos	744.79	29.32	774.12
Determinación de estrategias de manejo y conservación del tifi gris en el bosque del proyecto hidroeléctrico Porce III	40.89	-	40.89
Pronóstico de corto plazo y efectos del cambio climático sobre la precipitación en el Oriente antioqueño mediante integración numérica del modelo ETA/CPTEC	47.88	-	47.88
Estudio de la problemática ambiental de tres embalses de EPM para la gestión integral y adecuada del recurso hídrico	5,111.28	-	5,111.28
Proyecto piloto en Carbono Cero	105.13	-	105.13
TOTAL	18,191.47	389.32	18,580.79

Nota: Adicionalmente, entidades de orden gubernamental como la Universidad Nacional de Colombia, la Universidad de Antioquia, la Universidad EAFIT, el Instituto Tecnológico Metropolitano y COLCIENCIAS realizaron aportes para las investigaciones por COP 2,494 millones, de los cuales el 79% fueron en especie.

Beneficiarios y recursos financieros destinados a RSE con Comunidad y Medio ambiente 2008-2010

Programa	Beneficiados Personas o Familias			Inversión (COP millones)		
	2008	2009	2010	2008	2009	2010
Alumbrado navideño Medellín (GC Comercial)	1,350	2,000	2,000	6,200	20,000	8,000
Puro Campo	46	ND	ND	558	343	0
Biblioteca	566,538	732,568	722,937	3,634	3,107	3,676
Secretos para contar (familias)	10,000	50,000	50,000	218	390	397
Créditos educativos condonables	-	197	245	-	945	1,464
Convenios con instituciones académicas	8	93	30	-	9,965	8,859
Administración de bienes en comodato (Comodatos)	69	77	84	818	1,338	2,212
Parques urbanos	-	850,000	864,964	56	688	867
Mantenimiento de espacios públicos	775,128	ND	ND	335	ND	ND
Vinculación a proyectos de desarrollo	55,393	64,742	81,317	2,539	3,313	5,015
Fortalecimiento institucional y comunitario	270	332	11,400	623	677	377
Fundación EPM	3,821,139	3,512,029	3,755,910	3,420	3,920	3,923
Camino al barrio	NA	NA	NA	NA	356	711
Aló EPM	-	-	-	-	271	2,088
Exposiciones itinerantes Museo de Antioquia	NA	NA	NA	NA	142	172
Eventos (incluye trueques creativos)	-	-	-	294	595	322
Inversión ambiental	NA	NA	NA	59,410	86,227	69,131
Gasto ambiental	NA	NA	NA	92,364	79,105	100,284
Total	5,229,941	5,212,038	5,488,887	170,469	211,382	207,498

Competidores y colegas

Composición

Hacen parte de este grupo de interés las empresas dedicadas a la prestación de servicios públicos domiciliarios en el país, así como los gremios e instancias donde se discuten temas de interés común para este sector.

Subgrupos

Empresas colombianas de energía / Empresas colombianas de acueducto y alcantarillado.
Empresas colombianas de gas / Empresas extranjeras de SSPP.

Voceros

Representantes de gremios y de empresas del sector.

Canales de comunicación y diálogo

Participación en gremios.
Colaboración bilateral.

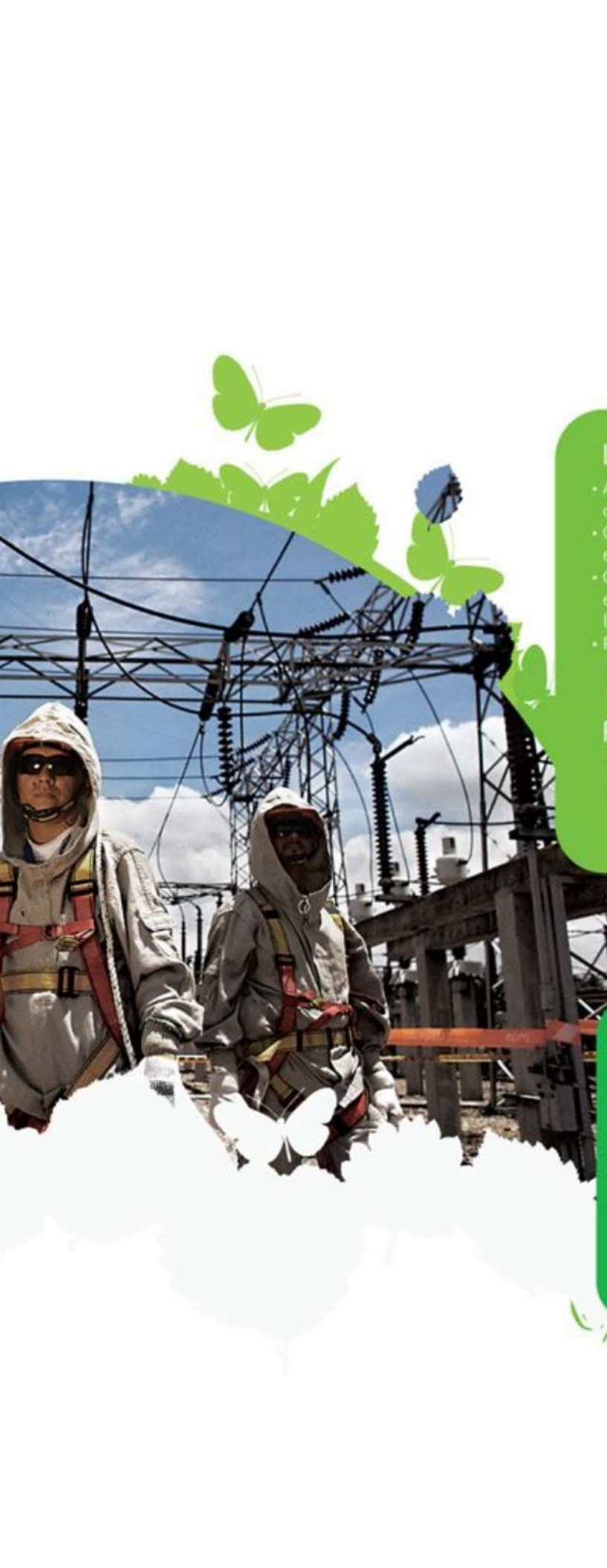
Objetivo de relacionamiento

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.

Temas relevantes

Política de crecimiento –MEGA- y su despliegue.





Logros 2010

- Agenda legislativa favorable a la sostenibilidad del entorno de las empresas del sector.
- Creación de un espacio de discusión latinoamericano en Gobierno Corporativo liderado por EPM.
- Creación de un espacio de discusión mesoamericano en buenas prácticas en empresas de servicios públicos liderado por EPM.
- Promoción y participación del estudio de prospectiva para establecer las bases de discusión del plan de desarrollo en servicios públicos.

Retos 2011

Generar un espacio de discusión y análisis que propicie la sostenibilidad del entorno (económica, social y ambiental) y definir el universo de colegas y competidores para las filiales nacionales e internacionales.

Riesgo sobre sostenibilidad

Agotamiento acelerado de la base social y de los recursos naturales.

Enfoque de gestión del riesgo

Fomento de criterios responsables de actuación a escala sectorial.

Líder de la relación en EPM

Subdirección Relaciones Institucionales.

Política de crecimiento y su despliegue:

Actuaciones de colaboración y respeto

Como principio de actuación, EPM reconoce en las empresas pertenecientes al sector de los servicios públicos, actores legítimos para impulsar iniciativas que generen valor para la sociedad en general.

En coherencia con este principio, durante 2010 la empresa trabajó desde la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios, Andesco, en el análisis y seguimiento a los proyectos de ley relacionados con los servicios públicos que hicieron trámite en el Congreso, en particular algunos puntuales asociados a la distribución y comercialización de gas natural. Además se participó en el estudio “Perspectiva de los Servicios Públicos 2010-2014”, para el componente de gas natural, y se discutieron temas considerados necesarios para su inclusión en el Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014.

Igualmente se participó en el análisis y discusión del documento temprano del Plan de Abastecimiento para el Suministro y Transporte de Gas Natural -versión 2010-, preparado por la Unidad de Planeación Minero Energética, y del Estudio de visión de largo plazo del mercado de gas natural en Colombia desarrollado por la firma Frontier Economics.

Desde Andesco también se trabajó en la elaboración de un marco conceptual orientador de RSE para empresas prestadoras de servicios públicos.

Con la Asociación Colombiana de Gas Natural, Naturgas, se participó en el análisis de diferentes resoluciones emitidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas, CREG, entre ellas la 136 de 2009 y la 041 de 2010, mediante las cuales se definió el costo de sustitución de gas natural por combustibles líquidos para la generación térmica, y la 103 de 2010, que establece los criterios generales para remunerar la actividad de comercialización de gas combustible por redes de tubería a usuarios regulados.

Asimismo se participó en el análisis de los decretos 2730 y 2807 de 2010 del Ministerio de Minas y Energía, que fijan los instrumentos para asegurar el abastecimiento de gas natural en Colombia, y se realizó el seguimiento y análisis del estudio “Diagnóstico y estrategia de desarrollo de largo plazo del sector gas”, contratado por Naturgas.

Con la Asociación Colombiana de Generadores de Energía, Acolgen, se trabajó en el Comité Ambiental, a través del cual se logró el compromiso del Gobierno Nacional en varios temas como la consulta previa para proyectos en operación, la expedición de títulos mineros en zonas declaradas de utilidad pública y el seguimiento a las problemáticas de los proyectos en construcción. La participación de EPM en este gremio se centró en la interacción con las diferentes instancias del Gobierno para enfrentar la coyuntura asociada con los efectos del Fenómeno de El Niño en el Sector Eléctrico.

En la Comisión de Integración Energética Regional (CIER-COCIER), se asumió el compromiso de coordinar el grupo de trabajo de medio ambiente para el periodo septiembre de 2009-noviembre de 2010, durante el cual se estructuró la agenda del Congreso Internacional de Sostenibilidad de la Industria Eléctrica, que se realizará en Medellín en 2011, y se apoyó la agenda internacional de cambio climático mediante la participación en la discusión internacional y la elaboración de un documento de posición sobre el tema entre los países CIER, que fue llevado a la COP16 en México.

De igual manera, se puso en operación un observatorio de la normatividad ambiental que cursa en los países CIER, la cual puede ser consultada de manera permanente por las empresas miembro, y se actualizó el marco normativo ambiental en los países CIER. Allí mismo se trabajó en la consolidación del grupo de trabajo de RSE, y se compartieron experiencias, procedimientos y herramientas sobre temas como: desarrollo de proveedores y contratistas, tercerización, riesgos, seguridad y accesibilidad al servicio, relacionamiento con grupos de interés y desafíos de sostenibilidad desde el sector energético.

EPM participó de igual manera en el Consejo Nacional de Operación Eléctrica (CNO), desde donde se acordaron los aspectos técnicos para garantizar que la operación conjunta del Sistema Interconectado Nacional (SIN) fuera segura, confiable y económica.

Cooperación interempresarial

175

Durante 2010 se adelantaron gestiones para la consecución de recursos no reembolsables destinados a facilitar el acceso al servicio de gas natural de las poblaciones de estratos bajos ubicadas en los municipios del área de influencia de EPM.

Además se consiguió ante el Fondo Especial Cuota de Fomento del Gobierno Nacional, la suma de \$7,847 millones para la construcción de infraestructura y conexión de usuarios residenciales de los estratos 1 y 2 de los municipios de San Pedro de los Milagros, Donmatías, Santa Rosa de Osos, Yarumal y Entreríos.



● Vehículo de Gas Natural Comprimido.

Asimismo se mantuvo la participación en el Comité de Riesgos Sociopolíticos, espacio creado con el propósito de compartir información, conocimientos y prácticas alrededor de la situación social y política del país y sus regiones, y al mismo tiempo para acordar acciones interinstitucionales. En el comité participan ISA e Isagen, e instituciones como la Gobernación de Antioquia, la Comisión Nacional de Reparación y Reconciliación, la Oficina de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos y la Misión de Apoyo al Proceso de Paz, Mapp-OEA.

Conjuntamente con los integrantes del Subcomité de Flora de EPM se avanzó en el intercambio de información necesaria con la Universidad Nacional, con el fin de levantar el diagnóstico general de los servicios de EPM frente al manejo del componente arbóreo. Se identificó la necesidad de contar con protocolos de buenas prácticas para la intervención del sistema radicular, herramientas y procedimientos homologados que permitan ajustar el Plan de Manejo del Componente Arbóreo, PMCA, presentado al Área Metropolitana del Valle de Aburrá, con el fin de obtener el permiso general para las intervenciones que EPM requiera hacer a los sistemas subterráneos.

Con la Global Wather Operators' Partnerships Alliance –GWOPA–, se

realizó un taller para abordar el tema de la expansión de los servicios básicos de aguas en áreas de economía precaria, patrocinado por el GWOPA y UNHABITAT. Como aspecto relevante del evento, se generó la red de operadores de servicios públicos a nivel latinoamericano.

A nivel de cooperación, EPM adelantó diversas actividades tendientes a fortalecer y estrechar relaciones con diversas entidades y países. Estas actividades se desarrollaron mediante eventos de promoción de la cooperación, la atención a misiones y pasantías internacionales en las instalaciones de la empresa, y principalmente la participación en la Agenda Nacional de Cooperación del Gobierno colombiano.

Por otro lado, EPM participó durante 2010 en la constitución de la mesa de alianzas público privadas convocadas por la Asociación Nacional de Industriales ANDI regional Antioquia, desde donde se busca propiciar acciones concertadas para impactar positivamente el desarrollo de Antioquia. Allí además tienen asiento instituciones como Acción Social, Banco de la República, Comfama, Gobernación de Antioquia, Federación Antioqueña de ONG, Proantioquia e Isagen, entre otras.

La empresa no estuvo involucrada en 2010 en procesos relacionados con competencia desleal.

Participación en la guía ISO 26000

Después de más de cinco años de trabajo, en noviembre de 2010 se publicó la guía ISO 26000 sobre Responsabilidad Social. EPM participó en la última reunión plenaria para la discusión de la guía, realizada en Copenhague, Dinamarca. Asimismo hizo parte del comité que en

Colombia lideró el Icontec para la discusión y votación de la guía y del grupo que coordina la comunicación sobre el documento en Colombia. El 1 de diciembre se presentó oficialmente la guía, en un evento realizado en el auditorio Himerio Pérez López del Edificio EPM.



Cooperación Sur Sur

EPM en alianza con la Agencia Presidencial para la Acción Social y la Cooperación Internacional, auspiciará el lanzamiento del Programa Mesoamericano de Cooperación en Servicios Públicos.

En este contexto, entre el 13 y el 15 de octubre de 2010 se realizó en Medellín el primer Encuentro Mesoamericano de Cooperación Sur Sur, capítulo Servicios Públicos, con asistencia de las principales entidades públicas del sector en Mesoamérica.

Estado

Composición

A este grupo de interés pertenecen aquellas entidades del orden nacional, departamental, municipal, Congreso de la República, entidades reguladoras y de control, autoridades ambientales y entidades internacionales con competencia para regular el funcionamiento de la sociedad en general y de las empresas prestadoras de servicios públicos en especial.

Subgrupos y voceros

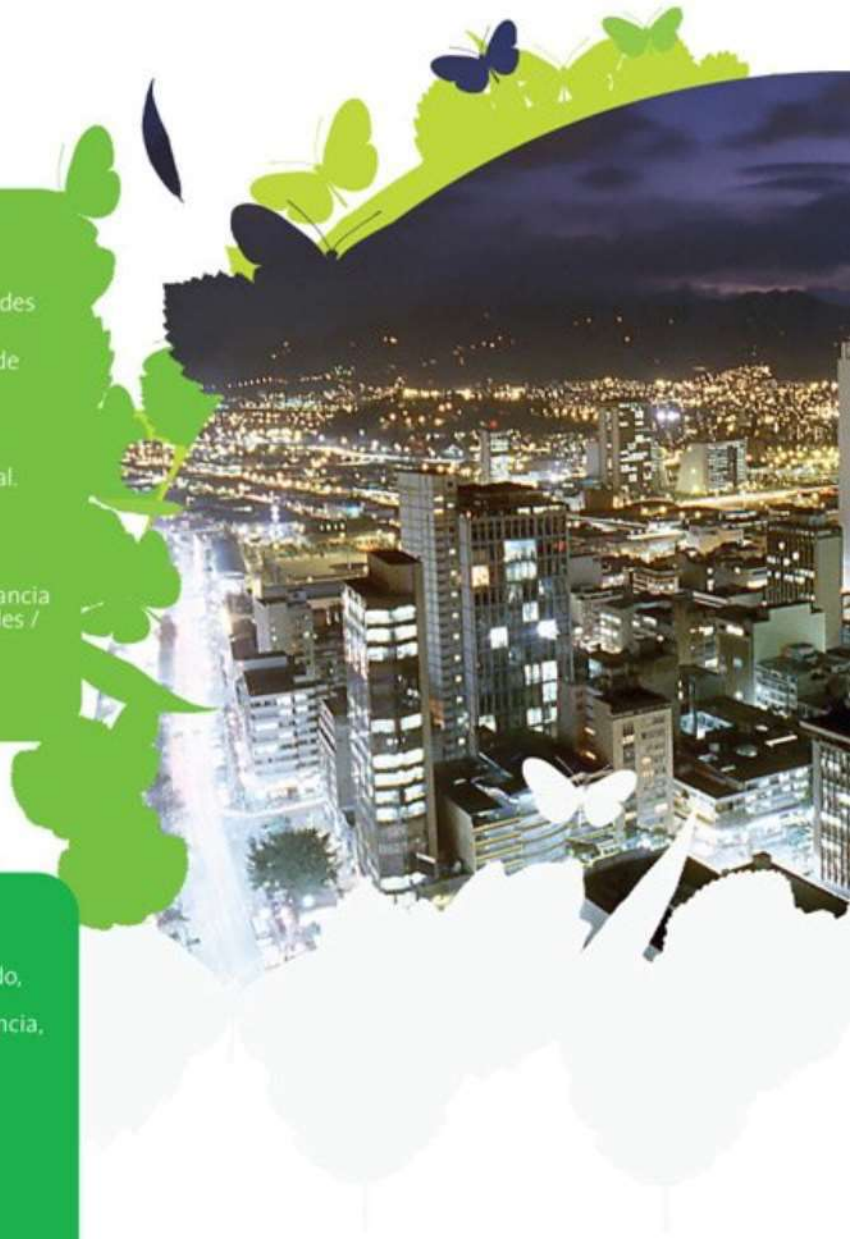
Entes municipales / Entidades de regulación, vigilancia y control / Entes departamentales / Entes nacionales / Cuerpos legislativos / Entes estatales extranjeros.

Objetivo de relacionamiento

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.

Temas relevantes

- Gestión interinstitucional
- Normativa.
- Contribución al desarrollo en articulación con el Estado.





Logros 2010

- Posicionamiento de EPM como socio principal en temas de servicios públicos para asuntos de cooperación.
- Vinculación del Estado a la solución de problemas del entorno de operación de EPM.
- Seguimiento y gestión a la agenda legislativa.
- Formulación del marco de actuación con Entes Territoriales.
- Formalización de siete convenios relacionados con la construcción o reposición de redes de servicios de acueducto, alcantarillado, energía y gas con los municipios de Medellín y Bello y la Empresa de Desarrollo Urbano de Medellín.
- Formulación y coordinación de cuatro convenios marco para actuación conjunta con los municipios de Medellín y Envigado y entidades como Metroplus y el Área Metropolitana del Valle de Aburrá.

Valor agregado distribuido

\$352,209 millones.
10%

Retos 2011

Cumplir plan de acción alineado con el objetivo.

Riesgo sobre sostenibilidad

Desalineación entre el proyecto empresarial y los programas de desarrollo en las zonas de presencia / sustitución de roles.

Enfoque de gestión del riesgo

Contribución al desarrollo humano sostenible desde la aplicación estricta de las políticas ambiental y de RSE.

Líder de la relación en EPM

Subdirección Relaciones con Entes Territoriales.

Gestión Interinstitucional

Trabajo articulado para la región

A través de convenios interadministrativos con diferentes instituciones del Estado, EPM se ha vinculado al desarrollo de diversas obras de infraestructura para el Valle de Aburrá y el departamento de Antioquia, mediante la intervención de redes de energía, acueducto y alcantarillado. En 2010 participó en más de 20 proyectos, entre los que se encuentran el Metroplus, la ampliación en la vía regional Occidental, tramo Tricentenario-Solla y las dobles calzadas Bello-Hatillo-Barbosa y Ancón-Primavera.

Asimismo, se vinculó a proyectos de ciudad para desarrollar obras que garanticen la disponibilidad de servicios públicos, entre ellos el Plan Parcial Pajarito, Juan Bobo II, La Herrera, La Herradura y el Limonar, y se han atendido los procesos de reasentamiento de la población de Moravia, La Iguaná, Vallejuelos y otros sectores catalogados como de riesgo por el municipio de Medellín.

Con el fin de garantizar la disponibilidad de infraestructura adecuada durante la celebración de los Juegos Deportivos Suramericanos, se adelantaron todas las gestiones necesarias para dotar de redes de servicios públicos los escenarios de las unidades deportivas de Belén, María Luisa Calle y Atanasio Girardot, del municipio de Medellín.

Relación con administraciones municipales

Con el fin de mantener un mecanismo expedito y eficiente para atender de manera directa y oportuna los requerimientos de las administraciones de todos los municipios en los que se tiene presencia, EPM mantiene a través de la Subdirección de Relaciones con Entes Territoriales conductos permanentes de comunicación a través de funcionarios que atienden y dan respuesta directamente a todas las solicitudes.

Adicionalmente, en 2010 se desarrolló un seminario de servicios públicos domiciliarios, con el que se capacitan los funcionarios de las administraciones municipales en todo lo relacionado con el marco regulatorio que rige la prestación de los servicios públicos domiciliarios en Colombia. De esta manera se busca propiciar una adecuada interrelación entre empresas prestadoras, usuarios y autoridades político-administrativas.

Para 2011 el propósito es afianzar las relaciones con los municipios del Valle de Aburrá mediante la gestión interinstitucional en los temas clave de interés para las partes.

Intercambio con otros gobiernos

En 2010 se realizaron diferentes eventos con gobiernos y entidades de países vecinos, con el fin de realizar intercambios de información en temas específicos. Se atendieron varias misiones y se realizaron pasantías recibiendo delegaciones extranjeras en la organización y desplazando personal de EPM a otros países. Entre otras se recibieron delegaciones de la Municipalidad de Cuenca, Ecuador; el Ente Regulador de Agua y Saneamiento de Buenos Aires, Argentina; el Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales de Panamá, la Alcaldía de Quito, el Embajador de Austria en Colombia y la Comisión Ejecutiva Hidroeléctrica del Río Lempa de El Salvador. Asimismo, se desplazaron funcionarios de EPM al proyecto geotérmico Miravalles en Costa Rica y al Instituto Costarricense de Electricidad (ICE).



Comisiones accidentales

Durante el año 2010, EPM estuvo presente en 72 reuniones de comisiones accidentales del Concejo de Medellín, en las que se atienden problemas puntuales de sectores específicos de la ciudad. Igualmente se atendieron citas de cuatro concejos de otros municipios.

Gestión normativa

En la búsqueda de beneficios globales

A través de los gremios de los que hace parte, EPM participa de manera permanente en las discusiones para la expedición de leyes relacionadas con la prestación de servicios públicos en el país, con el fin de buscar condiciones benéficas para todos, incluidos clientes y empresas prestadoras.

En 2010 se participó en la formulación de la norma que dio lugar al Registro Único de Infractores Ambientales, producto de lo cual se lograron ajustes que otorgan una mayor garantía a los principios de buen nombre, debido proceso y proporcionalidad. Dos de las tres propuestas formuladas por EPM fueron acogidas por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

Se elaboró asimismo un documento que interpreta la Ley 1228 de 2008 de tal manera que se protejan los intereses de todos los usuarios potenciales de las fajas de retiro vial. De este documento surgió una propuesta normativa concreta que hoy es materia de estudio por el Ministerio de Transporte.

Ley de Páramos y subsidios en servicios

A raíz del trámite dado al proyecto de ley 49-10S o “Ley de Páramos”, se remitió una propuesta normativa para conciliar la conservación de estos ecosistemas estratégicos y la continuidad en la prestación de los servicios públicos. La propuesta ya fue remitida al autor de la iniciativa.

De igual manera se está tramitando una propuesta frente al proyecto de ley que busca subsidiar los servicios públicos para los establecimientos educativos oficiales. Lo anterior debido a que

existe una preocupación relacionada con el potencial riesgo de profundizar el déficit de los fondos de solidaridad y redistribución de ingresos para los diferentes servicios públicos domiciliarios, lo que eventualmente afectaría los subsidios para clientes de estratos bajos. La propuesta busca que al proyecto de ley se le adicione una disposición para que solo sea admisible la concesión de este subsidio una vez cubiertos los requerimientos financieros de los subsidios a usuarios residenciales.



Sanciones por incumplimientos

Durante 2010 EPM fue objeto de multas y sanciones por parte de la Dirección Territorial Occidente de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, regional Antioquia por \$5,6 millones. Estas multas se impusieron porque presuntamente EPM incumplió con la debida notificación a sus usuarios en respuesta a la atención de peticiones, quejas y reclamaciones, tal y como lo dispone el artículo 44 del Código Contencioso Administrativo. Sin embargo, la empresa considera que esta decisión contraviene el concepto 242 de 2005 de la misma entidad del orden nacional, que define que la citación entregada en la constancia del contenido de las reclamaciones es aceptada como medio eficaz de notificación para los usuarios y por lo tanto, las diferencias de criterio entre dos entes de control de la misma naturaleza, no debería ser la causa de la imposición de este tipo de sanciones.

Relación con entes de control

En 2010 EPM atendió 436 requerimientos de auditoría, provenientes de entes de control externos a la organización. Esto significó un incremento del 23% con respecto al año 2009, lo que se explica en gran parte debido a que la Contraloría General de Medellín amplió el alcance de las denominadas Auditorías Especiales. Con este ente se adelantaron gestiones que permitieron derogar la Resolución 087 de 2008, que en algunos de sus artículos generaba una carga operativa alta para la rendición de informes. Esta resolución se derogó a través de la Resolución 197 de diciembre de 2010.

Atención de requerimientos de auditoría

Requerimientos	2009	%	2010	%
Contraloría General de la República	13	4	8	2
Contraloría General de Medellín	187	53	255	58
Superintendencia de SSPPD	57	16	28	6
Alcaldía de Medellín	6	2	0	0
Otros	92	26	145	33
Total	355	100	436	100

Articulación con el Estado y alianzas

Sinergias para el desarrollo

Como proyecto piloto para estudiar la viabilidad de réplica en otras zonas de influencia de EPM, durante 2010 se aplicó en su primera etapa la metodología SIPLAN (Sistema Integrado de organización, formación, información, planeación y gestión zonal comunitaria) en el municipio de Guadalupe.

Se trata de una metodología participativa que permite medir el impacto en el Índice de Calidad Básica de Vida de la población, como consecuencia de la ejecución de obras asociadas a la prestación de servicios públicos, así como la identificación de otras posibles acciones desde otros frentes. Entre otros alcances, se capacitó a 65 líderes comunitarios del municipio en la construcción de las herramientas de la metodología, se actualizó la cartografía de 24 veredas del municipio de Guadalupe y su zona urbana y se estructuraron siete Planes Zonales Comunitarios, uno por cada núcleo zonal. Para el 2011 se harán los ajustes correspondientes a la metodología y su forma de implementación.

Pendiente decisión sobre aportes para Bello

EPM presentó recurso de reposición contra la resolución 2717 de diciembre de 2009 del municipio de Bello y demandó la nulidad y restablecimiento del derecho por la acción de cobro de participación en la plusvalía que el municipio liquidó en \$89,527 millones y que EPM pagó para iniciar la construcción de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales de Bello.

El argumento de la empresa es que según la Ley 388 de 1997, la plusvalía se liquida sobre el área del inmueble, descontando las superficies correspondientes a cesiones obligatorias y áreas con las afectaciones en razón de obras públicas, por lo que se deben descontar terrenos del lote que serán de uso público y como consecuencia, se debería reconsiderar el valor pagado. El caso se encuentra en trámite.



Pagos legales

Aunque en estricto rigor el pago de impuestos, tasas y transferencias es un asunto obligatorio y como tal, no corresponde a responsabilidad social, a continuación se presenta una relación de ellos bajo la lógica de que toda gestión en RSE tiene como base el cumplimiento de las obligaciones legales, tal y como se reconoce desde la política de responsabilidad social del Grupo EPM. Adicionalmente, la publicación de estas cifras tiene como propósito facilitar las labores de control social.

Impuestos, tasas y contribuciones (cifras en millones de pesos)

	2008	2009	2010
Provisión impuesto de renta	187,337	205,699	209,147
Impuesto de timbre	13,245	11,040	7,655
Impuesto al patrimonio	67,364	65,541	65,541
FAZNI, FAER (FAZNI: Fondo de Apoyo Financiero para la Energización de las Zonas no Interconectadas FAER: Fondo de Apoyo Financiero para la Energización de las Zonas Rurales Interconectadas)	21,526	21,213	20,411
Contribuciones	8,662	9,206	11,489
Gravamen a los movimientos financieros	3,783	4,319	4,510
Cuota fomento gas	-	1,603	1,904
Impuesto al transporte de gas	-	2,409	3,567
Peajes	-	179	230
Subtotal del orden nacional	301,917	321,209	324,454
Industria y Comercio	23,319	23,638	22,828
Vehículo automotores	261	389	482
Transferencias del sector eléctrico (Ley 99 de 1993)	42,099	41,729	42,105
Predial	3,794	4,026	2,809
Plusvalía	-	89,527	0
Cuota de auditaje C.G.M.	11,758	11,046	16,342
Tasas utilización y contaminación recursos naturales y otras	5,706	4,845	6,125
Estampillas, otros impuestos y contribuciones	2,838	11,764	12,134
Subtotal del orden municipal y otros	89,775	186,964	102,825
Total impuestos, tasas y contribuciones	391,692	508,173	427,279

Impuestos, tasas y contribuciones	2008	2009	2010
Orden nacional	301,917	321,209	324,454
Orden municipal y otros	89,775	186,964	102,825
Total	391,692	508,173	427,279

Impuestos locales año 2010 (Cifras en millones)

Cifras en millones de pesos	Industria y Comercio		Predial	
	2009	2010	2009	2010
Bajo Cauca	327	442	12	6
Magdalena Medio	487	550	21	11
Nordeste	368	403	4	5
Norte	1,132	1,118	16	18
Occidente	202	266	5	10
Oriente	1,526	1,578	110	139
Suroeste	448	517	30	13
Urabá	565	692	14	10
Valle de Aburrá Norte	2,864	2,824	402	450
Valle de Aburrá Sur	3,057	3,161	710	789
Total Año	10,976	11,552	1,323	1,452

Valor pagado por transferencias de Ley 99 año 2010 (Cifras en millones de pesos)

Beneficiario	Pagos 2008	Pagos 2009
Corantioquia	12,472	13,176
Cornare	8,345	7,740
Corpourabá	327	322
Total corporaciones	21,143	21,239
Carolina del Príncipe	2,579	7
Santa Rosa	1,868	212
El Peñol	1,702	225
Guatapé	1,525	790
San Rafael	1,502	558
Entrerriós	998	117
Gómez Plata	963	84
Puerto Nare	863	559
San Pedro de los Milagros	808	72
Amalfi	677	52
Rionegro	575	7
Belmira	556	2,757
El Retiro	543	1

Beneficiario	2008 causado	2009 causado	2010 causado
CORANTIOQUIA	11,464	12,472	13,201
CORNARE	9,356	8,345	7,830
CORPOURABÁ	292	327	322
Total corporación	21,112	21,143	21,353
Abejorral	10	6	15
Abriaquí	195	210	212
Aleandría	272	246	226
Amalfi	800	677	791
Angostura	450	522	559
Barbosa	119	100	117
Bello	86	73	85
Belmira	608	556	561
Caldas	73	62	72
Cañasgordas	46	56	53
Caracolí	9	9	8
Carolina	2,211	2,579	2,757
Cisneros	2	2	2
Concepción	159	158	137
Copacabana	40	34	40
Donmatias	498	467	469
El Carmen	280	245	231
El Peñol	2,006	1,702	1,622
El Retiro	641	543	580
Entrerrios	1,057	998	983
Envigado	178	153	160
Frontino	50	61	57
Girardota	45	38	44
Gómez Plata	1,031	963	1,092
Guarne	454	393	375
Guatapé	1,805	1,525	1,456
Itagüí	10	8	10
Jericó	2	2	2
La Ceja	307	269	255
La Estrella	20	17	20
La Unión	24	15	35
Maceo	10	10	9
Marinilla	391	344	318
Medellín	182	151	179
Puerto Nare	188	863	902
Rionegro	654	575	536
Sabaneta	9	7	9
San Carlos	14	15	13
San Pedro	854	808	794
San Rafael	1,435	1,502	1,267
San Roque	23	23	20
San Vicente	535	470	437
Santa Rosa	1,851	1,868	1,901
Santo Domingo	125	122	114
Santuario	164	144	134
Sonsón	97	76	81
Támesis	11	10	10
Yarumal	325	352	379
Yolombo	632	535	624
Total municipios	20,987	20,568	20,752
Total general	42,099	41,711	42,105

Alineación GRI, PG y ODM

*Crecer con la gente conservando el planeta es nuestro
compromiso. **Procuramos el equilibrio ambiental.***





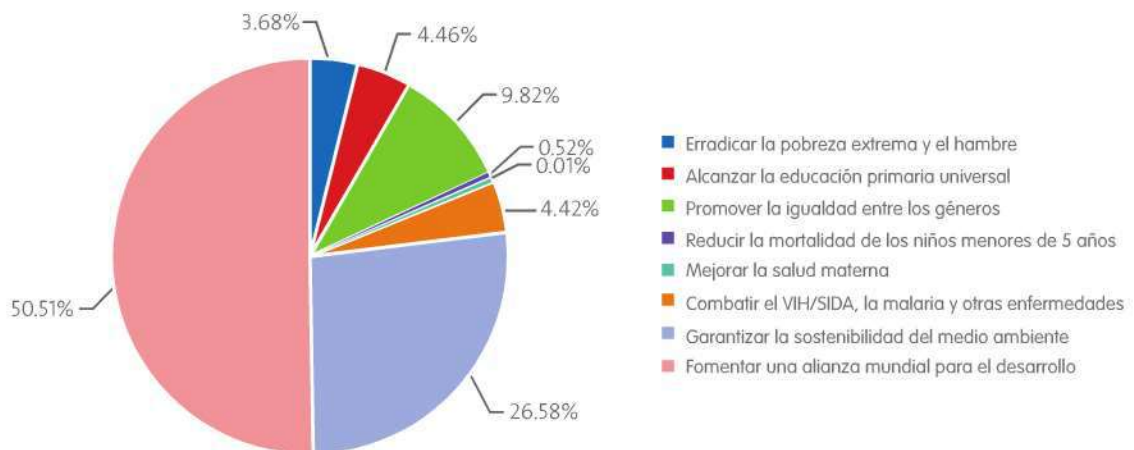
Contribución a los Objetivos de Desarrollo del Milenio

El Centro Regional de América Latina y el Caribe, creado para el fortalecimiento del Pacto Mundial (PM) en la región, lideró en 2010 un ejercicio para evaluar la actuación del sector empresarial frente a los Objetivos de Desarrollo del Milenio –ODM, para lo cual creó dos herramientas de medición: PAT y MDG Scan.

En asocio con el Centro IDEARSE de la Universidad Anáhuac México Norte y mediante las redes locales de Pacto Global, participaron 22 empresas de Brasil, Colombia (entre ellas EPM), Ecuador, México, Perú, Paraguay y República Dominicana.

De los resultados del estudio, presentados en la Cumbre de Líderes 2010 del Pacto Mundial, se extraen los siguientes apartes:






- El MDG Scan reportó 217,566,281 beneficiarios entre las 22 empresas en 2009:



Fuente: Centro IDEARSE, con base en la información proporcionada por las empresas.

EPM y los ODM

La siguiente tabla muestra la contribución de EPM a los ODM calculada con el MDG Scan en términos del número de beneficiarios: personas cuyas condiciones de vida han sido afectadas positivamente a partir de las actividades centrales del negocio, en este caso, la prestación comercial de los servicios de energía y agua; y mediante inversiones en la comunidad.

ODM	Número de beneficiarios EPM	
	con actividades comerciales	con inversión en comunidad
 1. Erradicar la pobreza extrema y el hambre	844,107	74,516
 2. Lograr la enseñanza primaria universal	0	34,536
 3. Promover la igualdad entre los géneros	0	0
 4. Reducir la mortalidad de los niños menores de 5 años	438,020	24,652
 5. Mejorar la salud materna	0	1,021
 6. Combatir el VIH/SIDA, la malaria y otras enfermedades	3,000,000	150,919
 7. Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente	3,000,000	150,919
 8. Fomentar una alianza mundial para el desarrollo	0	74,442

Los resultados y su interpretación se dan dentro del marco de análisis que ofrece la metodología, bajo el reconocimiento de que las actividades fundamentales de los negocios pueden mejorar las condiciones de pobreza y contribuir positivamente al desarrollo sostenible mediante, por ejemplo, la creación de empleo local, la posibilidad de acceso a servicios de calidad a poblaciones que no disponían de ellos, y la inversión comunitaria.

La prestación de los servicios de agua potable y saneamiento, tienen una incidencia directa destacable en los ODM 4, ODM 6 y ODM 7, con impactos en 3 millones de personas.



● Brigada comunitaria Barrio Santa Rita.

El acceso a la energía no aparece explícitamente entre los ODM, pero pueden señalarse relaciones directas entre la energía y los Objetivos de Desarrollo del Milenio¹: el acceso a los servicios energéticos aumenta la productividad con el uso de maquinaria, la generación de ingresos fuera de las horas diurnas y favorece la creación de mercados locales -ODM 1-. Los servicios energéticos liberan a mujeres y niños de parte del tiempo dedicado a las actividades domésticas, la iluminación permite el estudio en el hogar, aumenta la seguridad, y la electrificación da la posibilidad de utilizar materiales educativos multimedia en las escuelas y el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones -ODM 2- y -ODM 3-. La energía es una componente clave en el funcionamiento de los centros de salud -ODM 4-, -ODM 5- y ODM 6-.

Las actividades de EPM, según los resultados del MDG Scan, se consideran altamente relevantes en el alcance del desarrollo sostenible debido a que la empresa ha tenido un logro real en la erradicación de la extrema pobreza de 918.623 personas -ODM1-. Para los ODM 2 a 8, se deben leer los resultados como contribuciones.



¹ Tomado de Department for International Development (DFID) británico (2002), citado por CIER, Comisión de Integración Energética Regional, Curso virtual BASES PARA UN COMPORTAMIENTO EMPRESARIAL RESPONSABLE Y SOSTENIBLE, 2009

Alineación con los Principios del Pacto Global

Temas	Principios del Pacto Global									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Dueño y conexos										
Gobernabilidad y riesgo político										
Transferencias	epm									
Gestión ética, cultura y valores										epm
Gobierno Corporativo										epm
Mesa Internacional de Gobierno Corporativo										epm
										epm
Socios e inversionistas										
Empleo y equidad	epm	epm	epm	epm	epm	epm				
Entorno de trabajo	epm	epm	epm			epm				
Formación y desarrollo	epm					epm				
Proveedores y contratistas										
Administración y relaciones con proveedores y contratistas		epm		epm	epm		epm	epm	epm	
Clientes y usuarios										
Universalización del servicio	epm									
Comprabilidad	epm									
Tarifas										
Responsabilidad por el producto	epm							epm		
Comunidad y medio ambiente										
Relación con municipios y beneficios										
Espacios abiertos para la comunidad	epm							epm		
Fundación EPM	epm							epm		
Acceso a la educación y el conocimiento	epm									
Apoyo y promoción de iniciativas para el desarrollo	epm				epm			epm		
Beneficios para comunidades rurales	epm									
Vinculación a proyectos de desarrollo	epm			epm	epm	epm				
Impacto social en proyectos										
Porce IV	epm	epm		epm	epm	epm		epm		
Compromiso con DDHH	epm	epm		epm	epm	epm		epm		
Medidas de contingencia en presas							epm			
Comunicación con comunidad	epm	epm						epm		
Impacto ambiental en la operación										
Acciones para el mejoramiento del desempeño							epm	epm	epm	
Uso de los recursos naturales										
Consumo de materiales e insumos							epm	epm	epm	
Consumo de energía y transporte							epm	epm	epm	
Consumo de agua							epm	epm	epm	

<p>Derechos humanos</p>	<p>Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional.</p> <p>Principio 2: Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices de abusos a los derechos humanos.</p>
<p>Estándares laborales</p>	<p>Principio 3: Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.</p> <p>Principio 4: Las empresas deben eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio.</p> <p>Principio 5: Las empresas deben abolir de forma efectiva el trabajo infantil.</p> <p>Principio 6: Las empresas deben eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.</p>
<p>Medio ambiente</p>	<p>Principio 7: Las empresas deben apoyar los métodos preventivos con respecto a problemas ambientales.</p> <p>Principio 8: Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.</p> <p>Principio 9: Las empresas deben fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inofensivas para el medio ambiente.</p>
<p>Lucha contra la corrupción</p>	<p>Principio 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción, en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.</p>

Alineación Indicadores GRI

Recomendación GRI		Informe EPM 2010
1. Estrategia y análisis		
1.1	Declaración del máximo responsable de la Organización, sobre la relevancia de la sostenibilidad para la Organización y la estrategia.	Declaración de sostenibilidad
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	Cuadro Impactos, riesgos y oportunidades declaración de sostenibilidad
2. Perfil de la organización		
2.1	Nombre de la organización informante	Perfil EPM
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios	
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	
2.4	Localización de la sede principal de la Organización.	
2.5	Países en los que opera la organización o desarrolla actividades significativas.	
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios)	
2.8	Dimensiones de la organización informante (número de empleados, ventas netas, capitalización total, cantidad de productos o servicios prestados, activos totales, etc.)	
2.9	Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	
3. Parámetros del informe		
Perfil del informe		
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 del informe		
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido: • Determinación de la materialidad • Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria • Identificación de los grupos de interés que la organización prevé que utilicen la memoria.	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 ²⁵ de GRI, para más información.	

3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria. Si la cobertura y el alcance no tratan todos los impactos económicos, ambientales y sociales de la organización, indique la estrategia y el calendario previsto.	Parámetros de la memoria
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.	

Índice del Contenido GRI

3.12	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria.	Localización de los contenidos GRI G3 Introducción a Gestión por grupos de interés
------	---	---

Verificación

3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	Parámetros de la memoria
------	--	--------------------------

4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés

Gobierno

4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	Gobierno y compromisos institucionales
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	
4.3	Indicar el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	

4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	Gobierno y compromisos institucionales
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios	
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	

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.	Gobierno y compromisos institucionales - 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 - Mapa de Grupos de interés Gestión por grupos 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	2008	2009	2010
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	3,810,210	4,314,678	4,498,814
		Costos operativos	Millones de pesos	1,996,190	1,219,215	1,366,009
		Sueldos y beneficios a empleados	Millones de pesos	243,313 (El indicador 2008 se corrige por \$415.036)	260,116 (El indicador 2009 se corrige por \$ 511,275)	577,664
		Pago intereses (proveedor bancos)	Millones de pesos	No se reporta	175,831	136,568
		Impuestos	Millones de pesos	391,692	529,504	414,229
		Inversiones en la comunidad	Millones de pesos	23,009	41,913	38,083
		Inversiones y dividendos	Millones de pesos	670,827	587,019	846,843
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	---	---	Se reporta en el Informe Ambiental	No se reporta	Capítulo Comunidad y medio ambiente. Gases efecto invernadero y otras emisiones. Riesgos y oportunidades para EPM por el cambio climático.
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
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Alivios tributarios	Millones de pesos	205,578	312,004	254,246
		Subsidios (FOES)	Millones de pesos	4,008	5,416	793
		Aportes para I y D	Millones de pesos	0	9,017	2,494 (el 79% fueron en especie)
		Exenciones legales	---	No se reporta	No se reporta	No se tienen
		Asistencia financiera créditos exportaciones	---	No aplica	No aplica	No aplica
		Incentivos financieros	---	No se reporta	No se reporta	No se reciben
		Beneficios financieros de otros gobiernos	Millones de pesos	No aplica	0	Ver GI Clientes - Beneficios transferibles a clientes - Mínimo Vital y Subsidios

Ind. GRI	Descripción Indicador	Indicador	Unidades	2008	2009	2010
----------	-----------------------	-----------	----------	------	------	------

Aspecto presencia en el mercado

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	2.33	2.40	2.35
		Relación salario promedio EPM / SMLV	Veces SMLV	5.76	5.98	6.00
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Porcentaje de compras a proveedores locales	%	43	54	44
		Factores que influyen en la selección de proveedores	---	No se reporta	Capítulo proveedores y contratistas	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 Proveedores y contratistas	Capítulo proveedores y contratistas	Capítulo proveedores y contratistas / Contratación social

Aspecto impactos económicos indirectos

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	16,107	26,149	19,770
-----	--	---	-------------------	--------	--------	--------

Ind. GRI	Descripción Indicador	Indicador	Unidades	2008	2009	2010
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	333	1,444	1,167 Ver contratación social
		Subsidios a través de contribuciones	Millones de pesos	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.	226,595 Se decide incluir este indicador, pues resuena con uno de los temas relevantes de clientes y con el indicador EU23. Ver capítulo GI clientes
		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 publicas, etc)	Familias	135,807	192,334	260,959 En el servicio no convencional se reportan medidores y no familias lo cual implica un subregistro real de la cifra. Ver capítulo clientes universalización del servicio y comprabilidad Financiación de cuentas..
		Comparación (benchmarking) de tarifas para los clientes	---	Capítulo Clientes	Capítulo Clientes	Capítulo Clientes

Ind. GRI	Descripción Indicador	Indicador	Unidades	2008	2009	2010
----------	-----------------------	-----------	----------	------	------	------

6. Dimensión ambiental

Aspecto: materiales

EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	Consumo promedio de papel por persona	Kg de papel/funcionarios a 31 dic	9.33	9.03	8.01
		Consumo total de sulfato de aluminio, cal, cloro y carbón activado en las 10 plantas de potabilización	Kg/año de sulfato de aluminio, cal, cloro y carbón activado	Sulfato de aluminio 9.213.286; Cal 1.418.686; Cloro 561.368; Carbón activado 135.828	Sulfato de aluminio 10.068.483; Cal 1.844.561; Cloro 668.379; Carbón activado 280.660	Sulfato de aluminio 8.491.011; Cal 1.645.208; Cloro 707.521; Carbón activado 256.110
		Consumo total de aceite dieléctrico	Galones	84,500	65,065	20,626
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	Aceite filtrado reutilizado	Galones	77,000	57,635	9,939

Aspecto: energía

EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Capítulo Comunidad y medio ambiente				Capítulo Comunidad y medio ambiente. Uso de los recursos naturales. Consumo de energía y transporte.
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	Capítulo Comunidad y medio ambiente				Capítulo Comunidad y medio ambiente. Uso de los recursos naturales. Consumo de energía y transporte.
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Capítulo Comunidad y medio ambiente				Capítulo Comunidad y medio ambiente. Uso de los recursos naturales. Consumo de energía y transporte.
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	Indicador no material para las actividades, productos y servicios prestados	Indicador no material para las actividades, productos y servicios prestados (suministro de agua, energía y gas)

Ind. GRI	Descripción Indicador	Indicador	Unidades	2008	2009	2010
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	---	---	No se reporta	Indicador no material, enfoque inicial sobre consumo de fuentes de energía primarias e intermedias	Capítulo Comunidad y medio ambiente. Uso de los recursos naturales. Consumo de energía y transporte.
EN8	Captación total de agua por fuentes	---	---	No se reporta	Capítulo Comunidad y medio ambiente	Capítulo Comunidad y medio ambiente. Uso de los recursos naturales. Consumo de agua.
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación.	---	---	No se reporta	Capítulo Comunidad y medio ambiente	Por lo menos en 14 fuentes se consume más del 5% de su caudal promedio anual.
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	Capítulo Comunidad y medio ambiente				71.26% (4,144,896 m ³) Capítulo Comunidad y medio ambiente. Uso de los recursos naturales. Consumo de agua.

Aspecto: biodiversidad

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	Capítulo Comunidad y medio ambiente	Capítulo Comunidad y medio ambiente. Uso de los recursos naturales. Áreas biodiversas protegidas por EPM.
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	Capítulo Comunidad y medio ambiente	Capítulo Comunidad y medio ambiente. Uso de los recursos naturales. Potencial afectación a la biodiversidad y hábitats.
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	Hábitats protegidos o restaurados	---	No se reporta	Capítulo Comunidad y medio ambiente	Capítulo Comunidad y medio ambiente. Uso de los recursos naturales. Áreas biodiversas protegidas por EPM.

Ind. GRI	Descripción Indicador	Indicador	Unidades	2008	2009	2010
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	Capítulo Comunidad y medio ambiente	Capítulo Comunidad y medio ambiente. Uso de los recursos naturales. Estrategias y acciones para proteger la biodiversidad.
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	Capítulo Comunidad y medio ambiente	Número de especies: Preocupación menor - 22 Casi amenazadas - 10 Vulnerable - 10 En peligro - 8 En peligro crítico - 7 Capítulo Comunidad y medio ambiente. Uso de los recursos naturales. Especies en peligro de extinción en predios de EPM.
Aspecto: emisiones, vertidos y residuos						
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero.	Emisiones directas de gases efecto invernadero	ton CO ₂ e /año	Capítulo Comunidad y medio ambiente		Directas: 269,041.11 ton CO ₂ e; indirectas: 19,880.51 ton de CO ₂ e. Capítulo Comunidad y medio ambiente. Gases efecto invernadero y otras emisiones. Determinación de GEI.
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero	---	---	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	Indicador no material. La matriz energética colombiana es en un 80% hidroelectricidad. Las distancias recorridas por empleados para acudir a sus lugares de trabajo son pequeñas comparadas con los desplazamientos hacia zonas de proyectos e infraestructura (dispersas en Antioquia).
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas. (comentario al ENB: es un indicador obligatorio para el sector eléctrico)	Emisiones evitadas en proyectos MDL y otras actividades de carácter voluntario	ton CO ₂ e /año	Capítulo Comunidad y medio ambiente		Capítulo Comunidad y medio ambiente. Gases efecto invernadero y otras emisiones. EPM pionero en el país con proyectos MDL.
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono.	---	---	No se reporta	No se reporta	Indicador no material, dado el limitado consumo de estas sustancias frente a otras requeridas para la prestación de los servicios

Ind. GRI	Descripción Indicador	Indicador	Unidades	2008	2009	2010
EN20	NO _x , SO _x y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	Emisiones de SO _x y NO _x	Ton/año	No se reporta	Capítulo Comunidad y medio ambiente	Capítulo Comunidad y medio ambiente. Gases efecto invernadero y otras emisiones. Emisiones significativas de NO _x y SO _x y emisiones de otros contaminantes asociados a fuentes móviles mediante modelo de la EPA
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	Vertimientos EPM	m ³ /año y carga contaminante	No se reporta	Capítulo Comunidad y medio ambiente	Capítulo Comunidad y medio ambiente. Uso de los recursos naturales. Aguas residuales en EPM.
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Residuos sólidos generados y gestionados	kg/año	Capítulo Comunidad y medio ambiente		Capítulo Comunidad y medio ambiente. Uso de los recursos naturales. Generación y gestión integral de residuos.
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	---	---	No se reporta	No se reporta	Un derrame. Capítulo Comunidad y medio ambiente. Uso de los recursos naturales. Generación y gestión integral de residuos.
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	79	106	Cero. No hubo transportes internacionales de residuos.
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	Indicador no material para las actividades, productos y servicios prestados	Capítulo Comunidad y medio ambiente. Uso de los recursos naturales. Potencial afectación a la biodiversidad y hábitats.

Ind. GRI	Descripción Indicador	Indicador	Unidades	2008	2009	2010
Aspecto: productos y servicios						
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	---	---	No se reporta	Indicador no material, las iniciativas y acciones están inmersas en los demás indicadores	Indicador no material para los servicios prestados, 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	Indicador no material para las actividades, productos y servicios prestados	Indicador no material para los servicios prestados
Aspecto: cumplimiento normativo						
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.	\$ colombianos	No se reporta	Capítulo Comunidad y medio ambiente	Cero. No hubo multas ni sanciones
Aspecto: transporte						
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte utilizado para las actividades de la organización.	Acciones y resultados	---	No se reporta	Capítulo Comunidad y medio ambiente	Capítulo Comunidad y medio ambiente. Gases efecto invernadero y otras emisiones. Determinación de GEI.
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 dólares	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 41.17 millones. 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.	Capítulo Comunidad y medio ambiente. Uso de los recursos naturales. Gastos e inversiones ambientales

Ind. GRI	Descripción Indicador	Indicador	Unidades	2008	2009	2010
----------	-----------------------	-----------	----------	------	------	------

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 Servidores y conexos Tema empleo y equidad
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 Servidores y conexos
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.	---	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.	No aplica. No existe diferencia entre los beneficios otorgados a los servidores de jornada completa y de media jornada.

Aspecto: relaciones empresa / trabajadores

LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	%	100	100	96
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 se contempla en los convenios colectivos - Los proyectos de cambio significativo se hacen con programas de asimilación del cambio. Existe un Comité de Reubicación laboral para casos especiales

Aspecto: salud y seguridad en el trabajo

LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.	%	100	100	100
-----	--	--	---	-----	-----	-----

Ind. GRI	Descripción Indicador	Indicador	Unidades	2008	2009	2010
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	%	3.50	0.17	0.13
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 servidores y conexos
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 servidores y conexos
Aspecto: formación y educación						
LA10	Promedio de horas de formación por año y empleado, por categoría de empleado	Promedio de horas de formación por año y empleado, por categoría de empleado	---	8.90	38.00	41
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 Servidores y conexos
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	%	100	71	100

Ind. GRI	Descripción Indicador	Indicador	Unidades	2008	2009	2010
----------	-----------------------	-----------	----------	------	------	------

Aspecto: diversidad e igualdad de oportunidades

LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	---	---	Capítulo Empleados	Capítulo Empleados	Capítulo Servidores y conexos, tema equidad
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 aplica. Para cargos iguales se aplica igual salario, independiente del genero.	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	0 Actualmente se trabaja en la elaboración de un modelo de gestión institucional alrededor de los derechos humanos.
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	0	0 Actualmente se trabaja en la elaboración de un modelo de gestión institucional alrededor de los derechos humanos.
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.	---	---	0	0	27 empleados de la empresa tomaron parte en el diplomado Derechos Humanos y Empresa. En total se desarrollaron 5 módulos de 8 horas cada uno = 40 horas por empleado.

Ind. GRI	Descripción Indicador	Indicador	Unidades	2008	2009	2010
Aspecto no discriminación						
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	---	---	No se reporta	No se reporta	No se presentaron incidentes de discriminación
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 aplica. No existe ningún riesgo para el que ejercerse el derecho de asociación. Coexisten dos organizaciones sindicales.	No aplica. No existe ningún riesgo para ejercerse el derecho de asociación. Coexisten dos organizaciones sindicales.	No aplica. No existe ningún riesgo para ejercerse el derecho de asociación. Coexisten tres organizaciones 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	Capítulos: empleados, y proveedores y contratistas	Capítulo 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	Capítulos: empleados, y proveedores y contratistas	0
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.	---	---	0	0	0

Ind. GRI	Descripción Indicador	Indicador	Unidades	2008	2009	2010
----------	-----------------------	-----------	----------	------	------	------

Aspecto: derechos de los indígenas

HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	---	---	0	0	0
-----	---	-----	-----	---	---	---

Sociedad

Aspecto: comunidad

SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	---	---	Capítulo Comunidad y medio ambiente	Capítulo Comunidad y medio ambiente	Capítulo Comunidad y medio ambiente Tema Impacto en proyectos.
-----	---	-----	-----	-------------------------------------	-------------------------------------	---

Aspecto: corrupción

SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	---	Unidades	8	6.84	5.00
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	---	%	4.77	0	0 No hubo programas específicos en 2010.
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	---	---	47	2 Este indicador cambia, pues ya no se reporta un porcentaje sino un número de casos fallados por corrupción.	9 No se presentaron casos de corrupción entendida como pago de comisiones por contratos o por expedir actos administrativos. Sin embargo se registraron 9 casos (fueron despedidos) por indebida disposición o apropiación de bienes de la empresa que atentaron contra el patrimonio de EPM.

Ind. GRI	Descripción Indicador	Indicador	Unidades	2008	2009	2010
----------	-----------------------	-----------	----------	------	------	------

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 Tema Gestión normativa
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. EPM no hace aportes de esta naturaleza.

Aspecto: comportamiento de competencia desleal

S07	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	---	Número de demandas	4 demandas (3 falladas en contra y 1 pendiente)	1 demanda pendiente	No se presentaron situaciones de esta clase.
-----	--	-----	--------------------	---	---------------------	--

Aspecto: cumplimiento normativo

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	Capítulo clientes	0
		Número de sanciones no monetarias	---	No se reporta	Capítulo clientes	Descripción en capítulo Clientes y usuarios, Responsabilidad por el producto

Responsabilidad sobre productos

Aspecto: salud y seguridad del cliente

PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación	---	---	Capítulo Clientes	Capítulo Clientes	Capítulo clientes y usuarios, responsabilidad por el producto
-----	--	-----	-----	-------------------	-------------------	---

Ind. GRI	Descripción Indicador	Indicador	Unidades	2008	2009	2010
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 extra-contractuales por cada 10,000 suscripciones	1.07	Capítulo Clientes	Descripción en capítulo clientes, Responsabilidad por el producto, incidentes
Aspecto: etiquetado de productos y servicios						
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.	---	---	No se reporta	No se reporta	No aplica estrictamente para EPM, excepto la comunicación educativa que se reporta en el capítulo clientes, Responsabilidad por el producto, comunicación.
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	---	---	No se reporta	No se reporta	No aplica
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, Responsabilidad por el producto.
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	No se reporta	No aplica para el año reportado. Está en proceso un código de autorregulación. Ver capítulo Cliente y usuarios, Responsabilidad por el producto.

Ind. GRI	Descripción Indicador	Indicador	Unidades	2008	2009	2010
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
Aspecto: privacidad del cliente						
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	0
Aspecto: cumplimiento normativo						
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)	Millones de pesos	Se reportó en # de multas 8	Fallos en contra de las sanciones	924 por compensaciones por continuidad. 163 multas por incidentes Total: 1,105
Suplemento de energía						
Perfil de la organización						
EU1	Capacidad instalada, desglosada por fuente de energía primaria y por el régimen de reglamentación					Perfil de la organización, Mapa del Grupo EPM
EU2	Producción neta de energía desglosada por fuentes de energía primaria y por el régimen de reglamentación					Perfil de la organización, Mapa del Grupo EPM
EU3	Número de clientes residenciales, industriales, institucionales y comerciales.					Perfil de la organización, Mapa del Grupo EPM y Gestión por Grupos de Interés, capítulo Clientes.

Ind. GRI	Descripción Indicador	Indicador	Unidades	2008	2009	2010
EU4	Longitud de las líneas de transmisión y distribución aéreas y subterráneas por el régimen de reglamentación.					Gestión por Grupos de Interés, capítulo Clientes, tema universalización. No se discriminan las subterráneas, pues no hay régimen de reglamentación vigente.
EU5	Asignación de permisos para emitir CO ₂ o equivalente desglosada por el mercado de comercio de carbono.	No se incluye porque Colombia no es país de Anexo 1 que deba reducir sus emisiones. El asunto no está regulado para el país.				
Enfoque de gestión						
EU6	Enfoque de gestión para asegurar la disponibilidad y confiabilidad eléctrica en el corto y largo plazo					Perfil de la organización, Expansión y capítulo clientes, tema Universalización del servicio
EU7	Programas de administración para residencias, instituciones, comercio e industria.					Ver Capítulo Clientes y usuarios, comunicación educativa y de marketing; y Perfil de la organización, expansión.
EU8	Actividades y costos de investigación y desarrollo que apuntan a proveer energía confiable y desarrollo sostenible.					COP 23,407,487,664, ver proyectos en Capítulo Comunidad y Medio Ambiente
EU9	Provisiones para dismantelar centrales nucleares.					No Aplica para EPM.
Desempeño económico						
EU10	Capacidad planeada contra demanda de electricidad proyectada al largo plazo, desglosada por fuente de energía y por régimen regulatorio.					Perfil de la organización - Expansión
EU11	Promedio de eficiencia en la generación con plantas térmicas desglosada por fuente de energía y por régimen regulatorio.					Perfil de la organización / Eficiencia
EU12	Pérdidas en transmisión y distribución como porcentaje de la energía total.					Perfil de la organización / Eficiencia

Ind. GRI	Descripción Indicador	Indicador	Unidades	2008	2009	2010
----------	-----------------------	-----------	----------	------	------	------

Desempeño ambiental

Comentario al EN1	Incluir el peso total o volumen del inventario de PCB's (sólidos y líquidos) en equipos	Peso de aceites con PCB's	kg/año	No se reporta	No se reporta	Total = 19,842.5 Kg/año Capítulo Comunidad y medio ambiente. Uso de los recursos naturales. Generación y gestión integral de residuos.
Comentario al EN8	Reportar el uso total de agua para procesamiento, enfriamiento y consumo en plantas térmicas y nucleares (incluyendo el uso para el manejo de cenizas y lavado de carbón)	Volumen total de aguas utilizadas para el proceso de enfriamiento en la termoeléctrica	m ³ /año	Capítulo Comunidad y medio ambiente		Total = 132,841,526 m ³ /año Capítulo Comunidad y medio ambiente. Uso de los recursos naturales. Consumo de agua.
Comentario al EN12	Otros aspectos en los cuales pueden existir los impactos sobre la biodiversidad son: el mantenimiento en los corredores de transmisión, el causado por cargas de aguas de enfriamiento, y por casos de fragmentación y aislamiento causados al ambiente	Principales impactos sobre la biodiversidad y acciones implementadas para su gestión	---	No se reporta	Capítulo Comunidad y medio ambiente	Capítulo Comunidad y medio ambiente. Uso de los recursos naturales. Potencial afectación a la biodiversidad y hábitats.
EU13	Comparación de la biodiversidad entre hábitats compensados y el de áreas afectadas.	Comparación de la biodiversidad entre hábitats compensados y el de áreas afectadas.	---	No se reporta	No se reporta	Capítulo Comunidad y medio ambiente. Uso de los recursos naturales. Estrategias y acciones para proteger la biodiversidad.
Comentario al EN14	Reportar el acercamiento y evaluación de impactos, desarrollo de medidas de mitigación y monitoreo de efectos residuales	Principales impactos sobre la biodiversidad y acciones implementadas para su gestión	---	No se reporta	Capítulo Comunidad y medio ambiente	Capítulo Comunidad y medio ambiente. Uso de los recursos naturales. Estrategias y acciones para proteger la biodiversidad.
Comentario al EN16	Reportar las emisiones de CO ₂ e por MW-h total generado de la empresa y por las plantas de combustión	Emisiones de CO ₂ e totales de la empresa y de la termoeléctrica La Sierra por MW-h generado	CO ₂ e e/MW-h	No se reporta	No se reporta	Las emisiones totales de CO ₂ e, por MW-h de energía generada se estiman en 0.037 , y las emisiones totales de CO ₂ e por MW-h de energía producida por fuentes fósiles se estiman en 0.46. Capítulo Comunidad y medio ambiente. Gases efecto invernadero y otras emisiones. Determinación de GEI.

Ind. GRI	Descripción Indicador	Indicador	Unidades	2008	2009	2010
Comentario al N20	Reportar las emisiones por MW-h total generado de la empresa y de las plantas de combustión	Emisiones totales de la empresa y de la termoeléctrica La Sierra por MW-h generado	NO _x / MW-h SO _x / MW-h	No se reporta	No se reporta	Capítulo Comunidad y medio ambiente. Gases efecto invernadero y otras emisiones. Emisiones significativas de NO _x y SO _x .
Comentario al EN21	Adicionalmente se deben reportar las descargas de aguas de enfriamiento de plantas térmicas	Vertimientos de agua utilizada para el enfriamiento en la termoeléctrica	m ³ y °C	Capítulo Comunidad y medio ambiente		127,311,499.8 m ³ con un máximo de 34.8 °C Capítulo Comunidad y medio ambiente. Uso de los recursos naturales. Aguas residuales en EPM.
Comentario al EN22	Identificar adicionalmente la cantidad de residuos de PCB's generados. Incluir el reporte de residuos nucleares utilizando las definiciones y protocolos de la IAEA. Reportar masa y actividad de combustible nuclear enviado a reprocesar al año. Adicionalmente, reportar los residuos radioactivos producidos por MW-h generados al año Reportar los tres niveles de desechos nucleares generados, basado en la clasificación de la IAEA	Peso de aceites con PCB's	---	No se reporta	No se reporta	Total = 19,842.5 kg/año, todos los PCB identificados se declaran como residuo, porque se retiran de uso los equipos que los contengan. EPM no emplea combustibles nucleares
Prácticas laborales y trabajo decente						
EU14	Programas y procesos para garantizar la disponibilidad de mano de obra calificada					Capítulo Servidores y conexos - Formación

Ind. GRI	Descripción Indicador	Indicador	Unidades	2008	2009	2010
EU15	Porcentaje de empleados con derecho a jubilarse en los próximos 5 y 10 años, desglosados por categoría y región.					Capítulo Servidores y conexos - Pensionados
EU16	Políticas y requisitos referentes a salud y seguridad de los trabajadores, contratistas y subcontratistas.					Capítulo Servidores y conexos - Entorno de trabajo
Comentario LA1	Incluir fuerza de trabajo total de contratista (contratista, subcontratista, contratista independiente) por tipo de empleo, contrato de trabajo y región.					No disponible desglosado. Se reporta agregado en Proveedores y Contratistas y en Servidores y conexos, tabla empleo y equidad.
Comentario LA2	Para los empleados que dejaron el empleo durante el período del informe, incluir la duración media del empleo, desglosada por sexo y grupo de edad.					Sin incluir pensionados: 45 mujeres / 14.7 años de antigüedad promedio / 2.3 años de edad promedio. 61 hombres / 4.3 años de antigüedad promedio / 31.6 años de edad promedio.
EU17	Jornadas de trabajo de empleados de los contratistas y subcontratistas que participan en la construcción, el funcionamiento y las actividades de mantenimiento.					No se tiene disponible. Los contratos deben ajustarse a la normatividad laboral, y las rutinas de interventoría lo verifican.
EU18	Porcentaje de contratistas y subcontratistas que han experimentado una capacitación relevante en temas de salud y de seguridad.					Ver Contratistas y proveedores
Comentario LA4	Incluya el porcentaje de empleados de los contratistas cubiertos por acuerdos de negociación colectiva de un país o un régimen de reglamentación.					No se tiene disponible

Ind. GRI	Descripción Indicador	Indicador	Unidades	2008	2009	2010
Comentario al LA7	Informe sobre el estado de salud y la seguridad de los contratistas y subcontratistas que trabajan en el lugar o en nombre de la organización.					No se tiene disponible
Derechos humanos						
Comentario al HR5	Incluya los mecanismos de gestión para hacer frente al derecho a organizarse, a la negociación y el derecho de huelga o los casos de cierre patronal, dado el contexto de las necesidades de la industria para garantizar la prestación continua de servicios esenciales.					Ver capítulo Servidores y conexos, entorno de trabajo. Los trabajadores de empresas prestadoras de servicios públicos básicos no tienen derecho a huelga en Colombia, para preservar el bien común.
Sociedad						
EU19	Participación de los grupos de interés en la toma de decisiones relativas a planeación e infraestructura de energía.					Capítulo Comunidad y medio ambiente Tema impacto en proyectos
EU20	Manejo de los impactos de desplazamiento					Capítulo Comunidad y medio ambiente Tema impacto en proyectos
EU21	Planeación de medidas de contingencia, plan para el manejo de desastres/emergencias, programas de entrenamiento y planes para la recuperación/restauración					Capítulo Comunidad y medio ambiente Tema impacto en proyectos
Comentario al SO1	Incluya discusiones de programas relacionados con: Las formas en que se intercambia información y se involucra a la población local, antes, durante y después del evento.					Capítulo Comunidad y medio ambiente Tema impacto en proyectos

Ind. GRI	Descripción Indicador	Indicador	Unidades	2008	2009	2010
EU22	Número de personas desplazadas física o económicamente y la compensación otorgada, detallado por tipo de proyecto					Capítulo Comunidad y medio ambiente Tema impacto en proyectos
Responsabilidad sobre productos						
EU23	Programas, incluyendo los convenios con el gobierno para mejorar o mantener el acceso a la electricidad y el servicio al cliente.					Capítulo clientes - Beneficios transferibles a clientes
EU24	Prácticas para abordar el bajo nivel de alfabetización en lenguaje y cultura, como obstáculos para el acceso y uso seguro de la electricidad y los servicios de atención al cliente.					No se tienen programas específicos, pues los medios usados, impresos, radio y televisión se consideran efectivos para la población objetivo EPM.
EU25	Número de lesiones y muertes que involucran los activos de la empresa, incluidas las sentencias legales, los asentamientos y casos legales pendientes de enfermedades.					El detalle se reporta en el capítulo clientes, Responsabilidad por el producto, Incidentes.
EU26	Porcentaje de población no servida en áreas con licencia de distribución.					Capítulo clientes - Cobertura.
EU27	Número de desconexiones por falta de pago desglosadas por duración de la desconexión y por régimen regulatorio.					Capítulo clientes, Tema Comprabilidad - Morosidad
EU28	Frecuencia promedio de apagones.					Capítulo clientes, Tema Responsabilidad por el producto, Calidad. FES / continuidad
EU29	Duración promedio de apagones.					Capítulo clientes, Tema Responsabilidad por el producto, Calidad / DES
EU30	Disponibilidad promedio de las plantas de generación, por fuente de energía y por régimen regulatorio.					Perfil de la organización, indicadores de eficiencia.

Ind. GRI	Descripción Indicador	Indicador	Unidades	2008	2009	2010
----------	-----------------------	-----------	----------	------	------	------

Otros indicadores de sostenibilidad relevantes para EPM no incluidos en GRI

EPM	Estudio de medición políticas y mecanismos de transparencia -Transparencia por Colombia	Transparencia	Escala de 0 a 99	75.00	84.70	89.00
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	113,678	368,074	407,131
EPM	Cuarto Estado Financiero	Valor agregado para grupos de interés	Millones de pesos	ND	3,536,866	3,399,124

Notas

EC1	Inversiones en la comunidad: cambió el concepto de cálculo por aplicación del protocolo para el indicador a partir de 2008
	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.
	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.
EC4	Alivios tributarios: se revisaron los conceptos y se ajustó la serie histórica desde 2006.
	Aportes para I y D: EPM ha dispuesto una inversión inicial de USD \$6 millones de dólares, pero en 2008 no hubo desembolsos
EC8	Inversiones en infraestructura: cambió el concepto de cálculo por aplicación del protocolo a partir de 2008
	Empleos en áreas de alta pobreza (o ingresos)
LA7	Tasa de ausentismo: la tasa fue recalculada quedando de esta forma: 0,2% y 0,17%, para el 2007 y 2008 respectivamente.
LA12	Evaluación formal de desempeño: Cambió el concepto de cálculo por aplicación del protocolo para el indicador a partir de 2009. Si se aplicará 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 con población a todos los empleados que realizaban PIDD, en vez de tomar el total de empleados).
EN3, EN4 y EN5	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
EN8	Cambió el concepto de cálculo por aplicación del protocolo para el indicador a partir de 2009
EN18	Cambió el concepto de cálculo por aplicación del protocolo para el indicador a partir de 2009
EN21	Cambió el concepto de cálculo por aplicación del protocolo para el indicador a partir de 2009
EN22	Cambió el concepto de cálculo por aplicación del protocolo para el indicador a partir de 2008

Gobierno corporativo

Cumpliendo *nuestro compromiso de transparencia* con nuestros inversionistas y grupos de interés.





Presentación

Empresas Públicas de Medellín E.S.P. (EPM) es una empresa industrial y comercial del Estado del orden municipal¹, creada en 1955 y propiedad en su totalidad del Municipio de Medellín. Su patrimonio y sus rentas son propios, están separados de los bienes y de los fondos comunes del Municipio.

En razón a su naturaleza de empresa industrial y comercial del Estado, como entidad descentralizada del nivel municipal EPM está dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y financiera, y capital independiente². En relación con sus actos y contratos, y como empresa de servicios públicos reglamentada por la Ley 142 de 1994³, se rige por las reglas de derecho privado salvo las excepciones consagradas expresamente en la Constitución Política, la ley y demás disposiciones reglamentarias.

Este contexto legal otorga un carácter especial a EPM, al igual que a otras empresas de servicios públicos en Colombia, al constituir la en una empresa de naturaleza estatal con orientación industrial y comercial, pero que por su calidad de empresa de servicios públicos se somete a un régimen jurídico privado para el ejercicio de sus actividades, y además es sujeto de regulación especial como proveedor de los servicios de aguas y energía, y como emisor de títulos valores. Este régimen privado comercial tiene excepciones, (i) en los alcances de la supervisión y control que se ejerce a EPM como entidad estatal, (ii) en los principios generales que rigen su contratación y (iii) en su modelo de ejercicio de la propiedad por parte del Municipio de Medellín, que no se asimila al de las sociedades comerciales.

La evolución de EPM desde una empresa pública municipal creada en 1955 y responsable por la provisión de los servicios de agua y energía en un conglomerado metropolitano local, hasta convertirse en la principal empresa de servicios públicos de Colombia y la matriz de uno de los mayores grupos empresariales del país, le ha impuesto importantes retos desde la perspectiva del Gobierno Corporativo. Para el año 2010 el Grupo EPM estaba compuesto por 10 filiales y 9 subsidiarias nacionales, a las que se agrega una empresa reaseguradora *offshore* y varias filiales y subsidiarias internacionales en Guatemala y Panamá. Este crecimiento ha llevado a la empresa a adoptar acciones de Gobierno Corporativo buscando los más altos estándares internacionales, las cuales se iniciaron en el año 2001 con la expedición del Código de Buen Gobierno evolucionando hasta el 2010, año en el cual la empresa decidió revisar su modelo de Gobierno Corporativo con miras a adoptar uno nuevo siguiendo los más altos estándares internacionales de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OECD por sus siglas en inglés), la Corporación Andina de Fomento (CAF) y la Corporación Financiera Internacional (IFC por sus siglas en inglés), congruentes con la nueva dinámica de Grupo Empresarial y del entorno nacional e internacional en el que opera.

¹ Las empresas industriales y comerciales del Estado, son organismos creados por la ley o autorizados por ésta, que desarrollan actividades de naturaleza industrial o comercial y de gestión económica conforme a las reglas del derecho privado.

² Artículo 85 de la Ley 489 de 1998, por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional.

³ Ley 142 de 1994, es la ley por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios en Colombia.

El propósito empresarial de EPM es la sostenibilidad, entendida como el equilibrio entre las condiciones económicas, sociales y ambientales en el entorno donde actúa, generando valor para sus grupos de interés incluido su propietario, y reconociendo en su modelo de Gobierno Corporativo uno de los pilares fundamentales para lograrlo. Por esta razón, EPM entiende el Gobierno Corporativo como el conjunto de prácticas y normas que demarcan un adecuado equilibrio entre la propiedad, la dirección y la gestión de la empresa y permiten asegurar una adecuada administración empresarial, mantener en equilibrio los intereses e interacción con el dueño y brindar transparencia frente a los grupos de interés y el mercado en general. Para el caso de EPM el Modelo de Gobierno se fundamenta en tres principios: equilibrio entre los agentes mencionados, rendición de cuentas y control.

Equilibrio mediante la definición de reglas claras en las estructuras de gobierno de la empresa, que garantizan la generación de valor para su dueño y se representa por elementos formales como los Estatutos de la empresa, el Convenio Marco de Relaciones EPM - Municipio de Medellín, el Código de Gobierno Corporativo, el Reglamento de Junta Directiva y la presencia de Comités de Junta, entre otros.

La *rendición de cuentas* o *accountability* por medio de la Ética y Valores inmersos en la cultura organizacional, la revelación de información oportuna, completa y disponible a los grupos de interés y al mercado en general, los mecanismos de participación ciudadana y la revelación de conflictos de interés.

Finalmente el *control*, mediante la implementación de mecanismos de autorregulación y la adopción de un ambiente de control interno y externo que actúa con independencia, objetividad e imparcialidad.

Modelo de Gobierno Corporativo EPM



Por las razones legales descritas relacionadas con la estructura de propiedad, el Municipio de Medellín desempeña tres roles frente a EPM: dueño, autoridad territorial y, por tanto, responsable legalmente de la prestación de los servicios públicos y de la definición del Plan de Desarrollo Municipal, y a la vez gran cliente de los servicios que provee la empresa.

Con el fin conciliar los diversos roles e intereses del Municipio de Medellín con unos sanos principios y prácticas de Gobierno Corporativo en EPM, en el año 2007 las autoridades municipales y la empresa celebraron el Convenio Marco de Relaciones entre el Municipio de Medellín y EPM (ver numeral 1.1 infra), mediante el cual se estableció la actuación del Municipio como propietario, las obligaciones de EPM ante su dueño y la independencia de la empresa ante los demás roles que se configuran entre ambas entidades. Este Convenio, junto con el Código de Gobierno Corporativo, constituye unos de los principales elementos formales del modelo

de Gobierno de la empresa, los que a su vez son una expresión concreta de autorregulación en busca de los más altos estándares internacionales de Gobierno Corporativo.

En cumplimiento de sus prácticas de Gobierno Corporativo, EPM presenta este informe como un compromiso de revelación de información y de transparencia con sus inversionistas y otros grupos de interés.

El reporte está dividido en cuatro capítulos. Los dos primeros relacionan el cumplimiento de las prácticas que durante el año 2010 permitieron conservar el equilibrio en las relaciones entre el dueño, la dirección y la empresa, información que se complementa con el Informe Financiero consolidado del mismo año en el

cual se revela ampliamente la gestión de la administración. El tercer capítulo refleja las actuaciones de revelación de información y ejercicio del control de la empresa como materialización de los elementos formales y de control del modelo de Gobierno Corporativo. El último capítulo presenta las actividades adelantadas durante el 2010 y las programadas para el año siguiente que dan continuidad al proceso de estandarización con los parámetros internacionales de Gobierno Corporativo.



- *Primera mesa redonda en Gobierno Corporativo en empresas estatales en Latinoamérica.*

Propiedad

Relaciones entre el Municipio de Medellín y EPM

El régimen de servicios públicos domiciliarios en Colombia⁴ obliga a los Municipios a asegurar que se presten a sus habitantes, de manera eficiente, los servicios domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo y energía eléctrica, lo cual pueden cumplir a través de empresas de servicios públicos de carácter oficial, privado o mixto, o directamente por la administración central del respectivo municipio.

Esto implica que en el caso de EPM (por ser la empresa que presta los servicios públicos domiciliarios a la población del Municipio de Medellín), además de la relación de propiedad que existe entre Municipio y empresa se configure una relación comercial al constituirse el primero en su principal cliente. Esta interrelación entre ambas entidades se combina con la calidad de ente territorial y regulador que ostenta el Municipio. Desde la perspectiva de Gobierno Corporativo, la relación entre el Municipio de Medellín y EPM es entonces *sui generis*, dada la triple condición del Municipio: (i) como ente territorial, (ii) único propietario y (iii) cliente de EPM.

Con el fin de delimitar el alcance de los diferentes roles e intereses del Municipio, garantizar la sostenibilidad de la empresa y minimizar los posibles conflictos de interés en el ejercicio de la propiedad, EPM y el Municipio de Medellín suscribieron en el año 2007 el “Convenio Marco de Relaciones entre el Municipio de Medellín y EPM”, que se fundamenta en el principio de auto-limitación de los derechos de propiedad del Municipio. El Convenio formaliza la declaración de autorregulación del Municipio haciendo explícito el respeto a la autonomía administrativa de la empresa, la garantía del nombramiento de directivos de las mejores calidades personales y profesionales, el mantenimiento de la independencia en el manejo operativo de los recursos financieros y la congruencia del Plan de Desarrollo Municipal con los planes de inversión de largo plazo de EPM.

La limitación en los derechos de propiedad del Municipio impone a su vez unas condiciones a EPM. Por eso, a través del convenio la empresa se compromete a realizar una gestión eficiente y productiva de sus activos, acordar el plan de transferencias a su dueño, utilizar los conductos legalmente establecidos para la comunicación empresa-propietario y, especialmente, actuar siempre con transparencia, imparcialidad y objetividad.

Al igual que los años anteriores desde la suscripción del Convenio, el 2010 se caracterizó por el cumplimiento de las obligaciones establecidas en él para ambas partes. Es por ello que durante el pasado año:

4 Artículo 5°. de la Ley 142 de 1994.

- Todas las interacciones entre EPM y el Municipio, desde sus diferentes roles, se realizaron mediante los mecanismos formales establecidos para cada fin: en calidad de propietario el Municipio intervino a través de la Junta Directiva, como ente territorial por medio de la Subdirección de Relaciones con Entes Territoriales⁵, y como cliente a través de la Unidad de Atención a Clientes, sin recibir trato preferencial diferente al otorgado a los clasificados como “grandes clientes” de EPM.



- Las decisiones trascendentales de la empresa y los resultados de su gestión fueron debida y oportunamente divulgados a los grupos de interés.

- El Municipio demostró respeto por la autonomía administrativa de EPM, al abstenerse de intervenir en cualquier manera de los procesos de selección de personal de la empresa. Así mismo, cumplió su deber de proveerla con los ejecutivos de más alto nivel al nombrar en la Junta Directiva funcionarios de las mejores calidades personales y profesionales, comprometidos con el éxito de la empresa a través de altos estándares de responsabilidad y ética.

- Todas las actividades ejecutadas por EPM correspondieron de manera exclusiva al alcance de su objeto social y no se destinaron recursos a necesidades o programas del Municipio que no estuvieran enmarcados específicamente en el desarrollo de proyectos de la empresa.

- Las actuaciones de la empresa, en cumplimiento de la ruta establecida por la Junta Directiva y el Alcalde como Presidente de la misma, estuvieron enmarcadas por estrictos y rigurosos estándares en los aspectos técnicos, jurídicos, financieros y administrativos.

- El Municipio de Medellín, por medio de su Alcalde y todos sus funcionarios, se abstuvo de participar o injerir en los procesos de contratación de bienes o servicios adelantados por la empresa.

Tanto EPM como el Municipio entienden la importancia del Gobierno Corporativo como herramienta para fortalecer la sostenibilidad y la competitividad de la empresa, de manera que han procurado en sus prácticas con la empresa, elevar las políticas y los instrumentos de gobierno a los más altos estándares internacionales. Durante el año 2010 se iniciaron los estudios para adecuar el modelo de Gobierno Corporativo de EPM al referente internacional para entidades de propiedad estatal e implementar indicadores de seguimiento a los compromisos establecidos, incluido el Convenio Marco.

⁵ La Subdirección de Relaciones con Entes Territoriales gestiona las relaciones con el Municipio de Medellín, el Departamento de Antioquia, otros municipios y departamentos del país y con otras entidades de actuación local.

Transferencias al Municipio

El Municipio de Medellín dispuso que el porcentaje de excedentes financieros de EPM que se transfirieran al Municipio de manera ordinaria serían equivalentes al 30% de los mismos⁶. El Convenio Marco estableció que podrán realizarse transferencias adicionales, considerando los requerimientos financieros del Municipio para programas específicos de inversión y las necesidades financieras de EPM para su propia gestión, de modo que no se ponga en riesgo la viabilidad empresarial ni sus proyectos de expansión. En todo caso, las transferencias adicionales deben ser autorizadas mediante acuerdo del Concejo Municipal, previa sustentación del Alcalde de la inversión social a la que serán destinadas y previa consulta a la empresa sobre el impacto en su plan de inversiones y su calificación de riesgo crediticio.

Durante el año 2010 se realizaron transferencias de excedentes ordinarios equivalentes a \$509 mil millones de pesos, correspondiente al 30% de las utilidades del año 2009. Se hicieron además aportes extraordinarios por un total de \$338 mil millones de pesos, de los cuales \$187.5 mil millones correspondieron a aportes extraordinarios decretados por el Concejo de Medellín para el periodo 2008-2011 (Plan de Ordenamiento Territorial) y \$150 mil millones se realizaron como aportes extraordinarios para el Plan de Becas del Municipio en el 2010.

En total, durante el año 2010 se transfirieron \$847 mil millones de pesos, tal como se establece en el siguiente cuadro:

Total de transferencias de EPM al Municipio año 2010

Concepto	2010
Transferencias ordinarias	509
Transferencias extraordinarias	338
Total aporte al Municipio	847
Utilidades netas año 2009	1,698
% de los aportes / utilidad neta año anterior	50%

*Cifras en miles de millones de pesos

Las transferencias ordinarias fueron causadas con base en los cálculos contables de los excedentes financieros al cierre del ejercicio anterior. Las transferencias extraordinarias, por su parte, fueron en todos los casos previamente aprobadas por el Concejo Municipal previa valoración de la necesidad planteada por el Alcalde de la ciudad y de los planes de inversión de la empresa.

6. Artículo 13 del Acuerdo Municipal No. 69 de 1997 del Concejo de Medellín.

Durante los últimos cinco años se han transferido oportunamente los siguientes valores al Municipio:

Transferencias de EPM al Municipio durante los últimos cinco años

Año de transferencia	Total transferencias	Utilidades Año anterior	%
2005 (1)	512	741	69
2006 (1)	321	848	38
2007 (1)	539	986	55
2008 (2)	521	1,111	47
2009 (2)	587	1,332	44
2010 (2)	847	1,698	50

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

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

Las transferencias realizadas han sido juiciosamente estudiadas desde la perspectiva financiera y como en años anteriores, las cifras transferidas no comprometen la viabilidad financiera de largo plazo de la empresa.



Dirección

De acuerdo con la Ley 142 de 1994 y los estatutos de la empresa, la Junta Directiva de EPM se encuentra conformada por nueve miembros principales entre los cuales figuran el Alcalde de la ciudad de Medellín, quien ejerce como Presidente de la misma, cinco personas designadas libremente por el Alcalde y tres escogidas igualmente por el



burgomaestre entre los vocales de control registrados por los Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios⁷. De los nueve miembros, sólo el Alcalde de la ciudad puede nombrar un delegado para su representación en caso de ausencia temporal.

Los miembros actuales, además del Alcalde mismo, manifestaron cumplir con el régimen de inhabilidades e incompatibilidades establecido en la Ley, por lo cual se posesionaron desde el año 2008 y ejercieron sin variaciones en su nominación hasta el 3 de agosto del año 2010, fecha en la cual renunció a su cargo el doctor Juan Camilo Restrepo Salazar. Posteriormente, mediante Decreto Municipal No. 1974 del 11 de noviembre de 2010, el Alcalde de Medellín nombró como miembro de la Junta Directiva a la doctora Claudia Jiménez Jaramillo, quien tomó posesión de su cargo en sesión del 19 de noviembre de 2010, tal como consta en el acta 1526.

De acuerdo con lo establecido en el Código de Buen Gobierno de la empresa y el Convenio Marco de Relaciones con el Municipio de Medellín⁸, cinco miembros de la Junta deberán tener el carácter de independientes.

Para que un miembro de la Junta Directiva sea considerado como independiente deberá cumplir los siguientes requisitos:

- i) No ejercer ni haber ejercido como empleado o directivo de EPM o de alguna de sus filiales o subsidiarias, incluyendo a aquellas personas que hubieren tenido tal calidad durante el último año previo a su designación.
- ii) No ejercer ni haber ejercido durante el último año previo a su designación, como Secretario de Despacho o empleado del Municipio de Medellín ni de ninguna de las entidades controladas, adscritas o vinculadas a éste.

⁷ En concordancia con el artículo 27.6 de la Ley 142 de 1994

⁸ Esta exigencia es consagrada además por la Ley 964 de 2005 que regula a los emisores de valores.

iii) No ser empleado o directivo de una fundación, asociación o sociedad que reciba aportes o patrocinios de EPM.

iv) No ser administrador de una entidad en cuya junta directiva participe EPM, y

v) No depender exclusivamente de los ingresos percibidos por honorarios como integrante de la Junta Directiva de EPM.

Durante el año 2010, la totalidad de los miembros designados por el Alcalde de Medellín cumplieron con la calidad de independencia mencionada.

Los miembros de la Junta Directiva de EPM hacen a su vez parte de algunos **comités** requeridos legalmente o constituidos como soporte a la labor de dirección del ente. En la actualidad, la empresa tiene constituidos los comités de Auditoría, Asuntos Administrativos y Nuevos Negocios.

El Comité de Auditoría, creado por medio del Decreto 217 de 2006 de la Junta Directiva, tiene entre sus funciones supervisar el cumplimiento del programa de Auditoría Interna, velar por la preparación, presentación y revelación de información financiera, y controlar el cumplimiento de prácticas específicas de Gobierno Corporativo⁹, normalmente considerado en otras organizaciones. Este Comité estuvo integrado durante el 2010 por Gabriel Ricardo Maya Maya, Carlos Guillermo Álvarez Higuera y Tatyana Aristizábal Londoño. Participaron también, con voz y sin voto, el Auditor Externo y el Director de Control Interno de EPM. Durante el año 2010 el Comité realizó un total de 11 reuniones.

El Comité de Asuntos Administrativos fue creado mediante el Decreto 268



del 7 de julio de 2009 de la Junta Directiva, con el fin de analizar con la Administración en mayor detalle los asuntos administrativos que le sean encomendados a la Junta Directiva, para que ésta tome la decisión cuando se requiera o valide la recomendación efectuada por el Comité. Estuvo integrado a lo largo del año por Francisco Correa Molina, Rubén Hernando Fernández Andrade y Luis Fernando Arbeláez Sierra. Participaron también, con voz y sin voto, la Directora de Planeación, la Secretaria General de EPM, su designado y los servidores de la entidad que a juicio del mismo fueron requeridos. Durante el año 2010 el Comité realizó un total de 7 reuniones.

El Comité de Nuevos Negocios, creado mediante el Decreto 274 del 2 de febrero de 2010 de la Junta Directiva, estuvo integrado por Tatyana Aristizábal Londoño, Carlos Guillermo Álvarez Higuera y Juan Camilo Restrepo Salazar, éste último hasta el 3 de agosto de 2010, fecha de su renuncia como miembro de Junta Directiva. Fue sustituido en el Comité por Claudia Jiménez Jaramillo

una vez se posesionó como nuevo miembro del órgano directivo el 19 de noviembre de 2010. En él participaron además, con voz y sin voto, el Director de Finanzas Institucionales, el Director de Crecimiento Internacional y la Secretaria General de EPM, al igual que otros servidores de la entidad que a juicio del mismo fueron requeridos.

Este último Comité, que constituye una innovación del año 2010, apoya los análisis de negocios de inversión que son presentados a la Junta Directiva, constituyéndose en un importante apoyo para el adecuado ejercicio de las funciones de administración. El Comité estudia cada proyecto en todos sus aspectos relevantes -legales, administrativos y financieros-, y presenta a la Junta Directiva el informe de cada nuevo negocio, con sus conclusiones y recomendaciones. Durante el año 2010 el Comité realizó un total de 5 reuniones.

Con estos criterios, durante el año 2010 la Junta Directiva de EPM y sus comités estuvieron conformados de la siguiente manera:

⁹ EPM cuenta con un Comité de Gobierno Corporativo conformado por funcionarios del nivel de subdirección de todas las áreas de la empresa. Este Comité está encargado de coordinar las acciones encaminadas al fortalecimiento y desarrollo de las prácticas de Gobierno Corporativo del Grupo EPM, al tiempo que realiza la planeación y ejecución del Plan de Actividades de Gobierno Corporativo.

Conformación de la Junta Directiva de EPM durante el año 2010

Nombre	Calidad	Independencia	Comité de junta
Alonso Salazar Jaramillo	Alcalde		
Tatyana Aristizabal Londoño	Libre designación	Sí	Auditoría Nuevos negocios
Carlos Guillermo Álvarez Higuita	Libre designación	Sí	Auditoría Nuevos negocios
Juan Camilo Restrepo Salazar*	Libre designación	Sí	Nuevos negocios
Rubén Hernando Fernández Andrade	Libre designación	Sí	Asuntos administrativos
Luis Fernando Arbeláez Sierra	Libre designación	Sí	Asuntos administrativos
Gabriel Ricardo Maya Maya	Representantes vocales de control	Sí	Auditoría
Alberto Arroyave Lema	Representantes vocales de control	Sí	-
Francisco Correa Molina	Representantes vocales de control	Sí	Asuntos administrativos
Claudia Jiménez Jaramillo*	Libre designación	Sí	Nuevos negocios

* Se sustituyen en nombramiento.

Gestión

Para facilitar la actuación y **gestión** de la Junta Directiva en el año 2010, así como para dar aplicación a algunas de las estipulaciones contenidas en el Reglamento Interno de Junta, la Secretaría General de EPM elaboró una agenda 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.

Como punto permanente del orden del día de las sesiones de Junta, durante todo el año se incluyeron los asuntos pendientes derivados de las reuniones anteriores, con el propósito de facilitar su seguimiento.

La **información** de la agenda de las sesiones y el contenido de las mis-

mas se remitió a los miembros de la Junta Directiva en medio físico y electrónico, al ser publicada en el sitio web destinado a los miembros del órgano directivo. En este sitio, denominado el "Home" de Junta Directiva, se publicaron: orden del día de las sesiones, documentos soporte, atención de algunos temas pendientes de la Junta, información de interés general, seminarios y eventos, entre otros.

Para cumplir con lo establecido en el Reglamento Interno de la Junta Directiva se procuró remitir a los miembros de la misma la información correspondiente a cada reunión con la antelación prevista en el reglamento, es decir, con diez días calendario de antelación a la sesión respectiva. En la sesión del 7 de septiembre de 2010 el Gerente General

de EPM sometió a consideración de los miembros una modificación al Reglamento Interno de Junta Directiva, correspondiente a la disminución a cinco días calendario del término previsto para el envío de la información. Aprobada esta modificación, en las sesiones posteriores se remitió la información a los miembros con cinco días calendario de antelación a cada sesión.

Con el fin de atender eficientemente las necesidades de **capacitación** de los miembros, se elaboró un plan de inducción para los nuevos miembros de la Junta, así como un plan general de capacitación para todos sus integrantes. De esta manera, se adelantó la inducción a la doctora Claudia Jiménez Jaramillo durante los días 25 de noviembre y 6 de diciembre de 2010.

De otro lado, se realizaron 4 sesiones de capacitación a los miembros de la Junta Directiva para una actualización en todos los temas de la empresa. Estas sesiones tuvieron lugar los días 3 de mayo, 6 septiembre, 4 de octubre y 6 diciembre de 2010.

Durante el año 2010 la Junta Directiva sesionó en total doce veces en forma **ordinaria**, en las fechas determinadas en la programación anual de reuniones contenida en el acta 1511 del 1 de diciembre de 2009, cumpliendo al 100% la programación de las reuniones. Por excepción, la Junta Directiva fue convocada a dos **reuniones extraordinarias** por el Presidente de la misma e igualmente con carácter excepcional se realizó una reunión no presencial en ejercicio del artículo 20 de la Ley 222 de 1995 y el artículo 10 de los Estatutos de la empresa.

Estos fueron algunos de los **temas** principales deliberados por la Junta Directiva de EPM durante el año 2010:

- Aprobación de los estados financieros del ejercicio anterior.
- Aprobación del presupuesto y modificaciones al mismo.
- Análisis de los informes de gestión de los comités de Junta Directiva.
- Resultados de gestión de las empresas filiales de Energía, Agua y Telecomunicaciones.
- Ajustes a la estructura organizacional y proyectos de planeación y desarrollo del talento humano.
- Seguimiento a políticas de procesos, cumplimiento del Cuadro de Mando Integral y resultados de los negocios.

- Aprobación para participación en negocios de Aguas y Energía en el exterior.

- Adquisición de filiales de distribución de energía en Guatemala.

Las sesiones de Junta Directiva contaron con el quórum establecido para deliberar y con el quórum establecido para decidir, acorde con lo establecido en el artículo 13 de los Estatutos de la empresa¹⁰.

La asistencia a las reuniones correspondientes en consideración a la permanencia en el cargo (teniendo en cuenta la mencionada renuncia de Juan Camilo Restrepo y la posesión de Claudia Jaramillo), se detalla en el siguiente cuadro:

Detalle de asistencia a Junta Directiva de EPM durante el año 2010

Miembro de junta	Asistió	Inasistió	Total
Alonso Salazar Jaramillo	10	5	15
Tatyana Aristizábal Londoño	15	0	15
Gabriel Ricardo Maya Maya	15	0	15
Carlos Guillermo Álvarez Higuíta	15	0	15
Alberto Arroyave Lema	15	0	15
Francisco Correa Molina	13	2	15
Juan Camilo Restrepo Salazar	7	1	8
Luís Fernando Arbeláez Sierra	13	2	15
Rubén Hernando Fernández Andrade	15	0	15
Claudia Jiménez Jaramillo	2	0	2

¹⁰ Artículo 13: Quórum y decisiones: Se formará quórum deliberatorio en toda reunión de la Junta directiva con la mayoría de sus miembros. Igual mayoría se requerirá para decidir válidamente los asuntos de su competencia.



Uno de los principales eventos de la gestión de la Junta Directiva consiste en la **autoevaluación** que realizan sus miembros, una vez finalizado el ejercicio anual.

Esta evaluación se orienta a dos aspectos principales: por un lado, la evaluación de cada una de las sesiones de la Junta Directiva en asuntos tales como oportunidad, calidad y pertinencia de la información entregada antes de la reunión, claridad y profundidad de los temas tratados, tiempo estimado al tratamiento de cada tema, cumplimiento de la agenda programada, duración de la reunión y efectividad en la toma de decisiones. El otro aspecto consiste en la evaluación que cada miembro realiza de la Administración de la empresa, de la Junta Directiva como órgano colegiado y de su propia gestión como integrante de la misma.

La evaluación de la gestión de la Junta Directiva estuvo compuesta por 33 preguntas cualitativas sobre comportamientos deseables en miembros directivos, calificadas en una escala de 1 a 4, desde "En total desacuerdo" hasta "Totalmente de acuerdo" frente a la presencia del comportamiento descrito en cada pregunta. De acuerdo con los resultados, puede observarse que en un buen grado se encontraron en la actuación de la Junta comportamientos deseables para el directorio:

Resultados de la auto evaluación de gestión de la Junta Directiva de EPM en el año 2010

Temas	Punt.
En relación con la administración de la empresa	3.2
En relación con la junta directiva como órgano colegiado	3.2
En relación con su gestión como miembro de la junta directiva	3.4
En relación con el comité y con su gestión como miembro del mismo	3.7

Respecto de las actuaciones de la Junta y con el fin de convertirla en un órgano cada vez más efectivo, los miembros recomendaron actualizar los valores de su remuneración, facilitar espacios adicionales a las sesiones ordinarias para el análisis de temas estratégicos y enfocarse durante el 2011 en el seguimiento a los negocios internacionales, la Responsabilidad Social Empresarial y la cohesión de la Junta en su actuar como órgano colegiado.

En cuanto a la valoración de las sesiones realizadas en una escala de 1 a 5, siendo 5 una calificación excelente, las calificaciones finales fueron:

Resultados de la auto evaluación de actuación interna de la Junta Directiva de EPM, año 2010

Criterio	Total
1. Oportunidad, calidad y pertinencia de la información	3.5
2. Claridad y profundidad de los temas tratados	3.8
3. Tiempo estimado al tratamiento de cada tema	3.6
4. Cumplimiento de la agenda programada	3.6
5. Duración de la reunión	3.7
6. Efectividad en la toma de decisiones	4.0
Resultado	3.7
	Bueno



Remuneración

En cumplimiento de lo establecido en el Decreto 1165 de 2009, mediante el cual se estableció la **remuneración** para los miembros de Junta Directiva (con excepción del Alcalde o su delegado), cada miembro recibió la suma de tres salarios mínimos legales mensuales vigentes por la asistencia a cada sesión de Junta Directiva o a cada reunión del Comité de Junta Directiva del que hizo parte.

El total recibido por cada miembro de la Junta, y su discriminación por honorarios como miembros de este órgano directivo, honorarios por pertenecer a un comité de Junta y valor recibido por concepto de viáticos, fue:

Remuneraciones de Miembros de la Junta Directiva de EPM – Pagos año 2010

Nombre	Honorarios junta directiva	Honorarios comité de Auditoría	Honorarios comité Asuntos Administrativos	Honorarios comité nuevos negocios	Viáticos capacitación	Total recibido año 2010
Aristizabal Londoño Alicia Tatyana	22,199,130	16,670,550		4,171,500	708,000	43,749,180
Alvarez Higueta Carlos Guillermo	22,150,260	16,670,550		6,952,500		45,773,310
Restrepo Salazar Juan Camilo	9,733,500			1,390,500	1,407,152	12,531,152
Fernandez Andrade Ruben Hernando	20,857,500		9,684,630			30,542,130
Arbeláez Sierra Luis Fernando	19,418,130		8,343,000		1,396,152	29,157,282
Maya Maya Gabriel Ricardo	22,199,130	16,670,550			2,104,152	40,973,832
Correa Molina Francisco Alberto	20,759,760		9,733,500			30,493,260
Arroyave Lema Carlos Alberto	23,540,760				1,784,152	25,324,912
Jimenez Jaramillo Claudia Helena	0	0	0	0	0	0
Total	160,858,170.00	50,011,650.00	27,761,130.00	12,514,500.00	7,399,608.00	258,545,058.00

*Cifras en pesos

Durante el año 2010 no se causaron las cuentas de cobro por honorarios a cargo de Claudia Jiménez Jaramillo, de manera que no se reflejan pagos por la asistencia a las sesiones de la Junta o comités en ese año.

Conflictos de interés

Los miembros de la Junta Directiva manifestaron tener claridad en la forma de manejar los conflictos de interés en caso de presentarse. Es por esto que con el fin de evitar situaciones de conflicto para su ejercicio como miembro de la Junta Directiva, la doctora Claudia Jiménez Jaramillo manifestó que en razón de su cargo anterior se abstendría por espacio de un año de realizar gestiones en nombre de la empresa ante la Presi-

dencia de la República. Igualmente, y por haber intervenido como facilitadora en la mesa de negociación entre la Gobernación de Antioquia, el Municipio de Medellín, el Instituto para el Desarrollo de Antioquia, Empresas Públicas de Medellín E.S.P., y la sociedad Hidroeléctrica Ituango S.A. E.S.P. para la definición del desarrollo del proyecto Ituango, se abstendría además de participar en cualquier decisión que sobre ese

tema se presentara a consideración de la Junta Directiva relacionada con el Acuerdo de Voluntades celebrado entre las partes para el desarrollo del proyecto. De esta manifestación se tomó nota en la sesión del 19 de noviembre de 2010.

Ningún otro miembro de Junta consideró la posibilidad de existencia de conflictos de interés en el ejercicio de su cargo.

Mecanismos de control y revelación de la información

Mecanismos de control

Por su naturaleza jurídica de empresa industrial y comercial del Estado, EPM no está obligada a tener **Auditoría financiera externa** representada en un revisor fiscal o auditor externo. Sin embargo, adoptando

directa o a través de empresas relacionadas, tuvo relaciones comerciales vigentes con EPM durante el año 2010, adicionales a la de Auditoría, mediante los siguientes contratos:

- Contrato CT-2010-1387 cuyo objeto era la “prestación de servicios profesionales de una firma reconocida internacionalmente en los mercados de capitales que emita las cartas de conformidad sobre el documento Management, Discussion, and Analysis MD&A y sobre el Memorando de Información consolidados del Grupo Empresarial EPM para los años 2007, 2008, 2009 y por los períodos intermedios terminados el 30 de septiembre de 2010 y 2009, revisión de los Estados Financieros consolidados del Grupo Empresarial EPM al 30 de septiembre de 2010 y 2009 de acuerdo con la norma de auditoría ISRE 2410, elaboración de los documentos que se exigen para una emisión internacional de bonos bajo la Regla 144A/Reg S y demás actividades conexas”.
- A través de la empresa PricewaterhouseCoopers Asesores Gerenciales Ltda. se contrató el “Dimensionamiento de la planta de cargos y plazas para Empresas Públicas de Medellín, de acuerdo con el modelo de trabajo y la estructura organizacional vigente”. El contrato se inició el 22 de febrero de 2010 con un plazo de 365 días calendario que fueron ampliados en 67 días calendario adicionales, es decir, hasta el 30 de abril de 2011.

las mejores prácticas de Gobierno Corporativo, la empresa contrata cada año los servicios de auditoría externa con firmas de auditoría reconocidas a nivel internacional, con el objeto de auditar los estados financieros y el cumplimiento de los compromisos contractuales con la banca multilateral. Para el año 2010 el auditor externo de EPM y su Grupo Empresarial fue la firma PricewaterhouseCoopers LTDA.

Adicionalmente la firma PricewaterhouseCoopers LTDA., de manera



De otro lado, la Dirección de Control Interno, por medio de la Subdirección de **Auditoría Interna** hace las veces de Auditoría interna y 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. También verifica si se han observado las normas internas y externas aplicables y si los mecanismos de comunicación son confiables. Es importante resaltar que si bien la ley permite que los funcionarios de la Auditoría Interna sean designados por el Gerente General, EPM ha adoptado como mejor práctica de gobierno llevar la recomendación para que sean designados por la Junta Directiva con el fin de garantizar la independencia de su gestión.

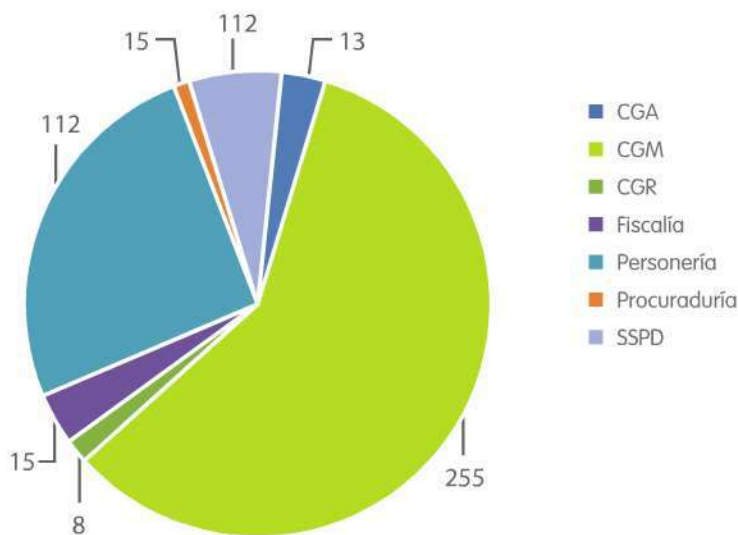
En cuanto a otros **controles externos**, la naturaleza jurídica de la

entidad, su carácter 100% estatal y su condición de emisora en el mercado público de valores, la convierten en sujeto de control por parte de diversos organismos externos en materia de gestión y resultados, actuación de sus funcionarios, gestión pública, gestión financiera y responsabilidad fiscal, entre otros aspectos.

En cumplimiento de su responsabilidad de rendición de cuentas a los diferentes entes externos de control encargados de la vigilancia fiscal y disciplinaria, EPM atendió durante el 2010 un total de 436 requerimientos realizados por los entes externos de control. El número de requerimientos aumentó en un 23% respecto de 2009.

La Contraloría General de Medellín y la Personería de Medellín fueron los entes de control que mayor número de solicitudes realizaron a EPM, tal como se presenta en la siguiente gráfica:

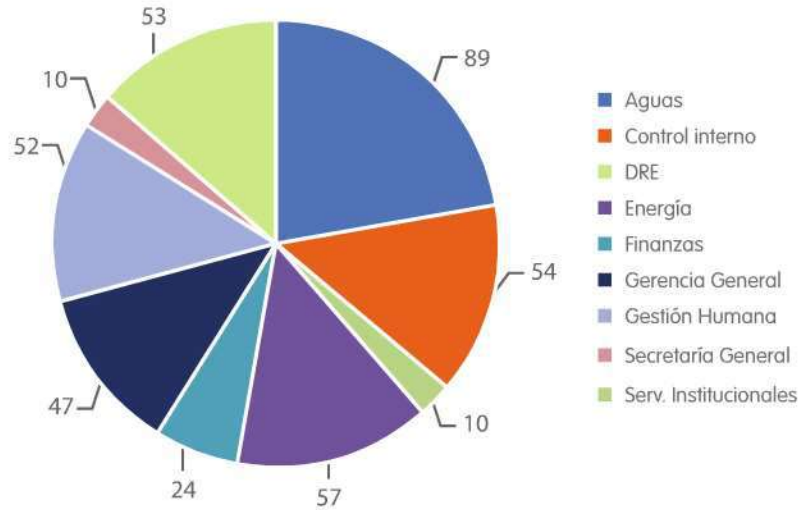
Requerimientos de entes de Control Solicitudes por ente de control en el 2010



Los requerimientos de los entes de control estuvieron dirigidos a todas las áreas de la empresa, con énfasis en las direcciones de negocios.

El siguiente gráfico refleja el número de requerimientos según la Dirección responsable del mismo:

Requerimientos de entes de Control Direcciones requeridas en 2010



Evaluación al Sistema de Control Interno 2009 por parte de la Contraloría General de Medellín.

Se resalta en 2010 el ejercicio de control fiscal adelantado por la Contraloría General de Medellín (CGM), donde se obtuvieron excelentes resultados en la evaluación de la gestión y resultados de la vigencia 2009.

En la evaluación anual al Sistema de Control Interno, la CGM presenta dos calificaciones: la primera, corresponde a la Evaluación Conceptual en la cual se establece si el sistema de control interno es adecuado o inadecuado, y la segunda corresponde a la Evaluación de la Operatividad en la cual se determina la calidad y eficiencia del sistema de control interno.

La calificación del sistema de control interno en EPM, fue:

Evaluación conceptual: valor porcentual por componente del sistema

Componente	Porcentaje %	Calificación global del sistema de control interno
Ambiente de control	25	Adecuado
Valoración del riesgo	25	
Actividades de control	20	
Monitoreo	10	
Información y comunicación	20	
Total	100	

Conforme a lo anterior, la Evaluación de la Operatividad del Sistema de Control Interno de EPM alcanzó una calificación de Adecuado, que significa que conforme a los parámetros establecidos, los controles generales implementados por la entidad existen y se aplican en cada uno de los componentes.

Resultado de la AGEI Regular vigencia 2009

Con base en las conclusiones, hallazgos o deficiencias evidenciadas durante el proceso auditor, la Contraloría General de Medellín, como resultado de la auditoría adelantada, conceptúa que la gestión y resultados es favorable, con una calificación de 95 puntos, que se obtiene de ponderar los aspectos que se relacionan a continuación:

241

Calificación Contraloría General de Medellín a EPM - 2010

Componentes	Sub-componentes	Calificación sin ponderar	Factor de ponderación	Calificación total
Gestión misional	Negocio misional	91	0.15	14
	Evaluación del sistema de control interno	100	0.1	10
	Cumplimiento del plan de mejoramiento	80	0.1	8
	Gestión talento humano	98	0.05	5
	Gestión ambiental	96	0.1	10
Subtotal gestión misional				46
Gestión en los recursos públicos	Gestión contractual	97	0.25	24
	Gestión presupuestal y financiera	97	0.25	24
Subtotal gestión en los recursos públicos				49
Calificación final				95

Revelación de información y calificación de riesgo

EPM desarrolla dos tipos de gestión del suministro de información al público inversionista local e internacional. Uno de ellas de carácter voluntario en razón de la política corporativa de transparencia ante el mercado financiero, y el otro de carácter obligatorio si se trata de normatividad vigente (caso de la Información Relevante que debe reportarse a la Superintendencia Financiera de Colombia) o de compromisos derivados de sus contratos de financiación.

Información de carácter voluntario

Como parte de las acciones voluntarias de la empresa y con el fin de establecer vínculos de largo plazo con los inversionistas institucionales nacionales e internacionales de EPM, en el año 2010 se creó la Oficina de Atención al Inversionista, adscrita a la Unidad de Gestión de Capitales de la Dirección de Finanzas Institucionales.

Uno de los objetivos principales de la Oficina de Atención al Inversionista es mantenerlos informados de manera oportuna, clara, suficiente y veraz sobre la situación financiera y no financiera de la empresa, las perspectivas de negocio e inversión y los hechos relevantes de su interés. En este sentido, EPM cuenta con diferentes mecanismos de comunicación para dar a conocer la información a este grupo de interés, tales como la página web del inversionista en el portal de EPM (www.epm.com.co), el buzón de correo electrónico exclusivo y la línea telefónica directa para atender requerimientos de información e inquietudes sobre la empresa y el Grupo EPM. Igualmente la empresa divulga boletines de prensa en español e inglés, realiza teleconferencias de resultados

financieros trimestrales y atiende visitas y roadshows informativos de diversos grupos de interés.

Información de carácter obligatorio

En atención a las normas del mercado público de valores en lo referente a información relevante de la empresa, se cuenta con mecanismos internos que buscan garantizar su cumplimiento y que además son consecuentes con su política de comunicación y transparencia, tales como la remisión de Información Relevante que se reporta a la Superintendencia Financiera de Colombia, de carácter público o confidencial según su contenido estratégico.

Adicionalmente, cada contrato de financiación que suscribe EPM es-

tablece una serie de compromisos de revelación de información entre los cuales se encuentra el reporte trimestral de los estados financieros de la empresa, el reporte de cambios significativos en la propiedad y el mantenimiento de indicadores financieros sólidos, entre otros.

Compromisos frente a los inversionistas

De acuerdo con la ley colombiana para los emisores de valores, implementada en la reglamentación interna mediante el Decreto 179 de 2002 de la Junta Directiva, EPM en su calidad de emisor de títulos de deuda en el mercado público de valores, debe mantener suficientemente informados a los inversionistas y al sector financiero acerca de su contexto empresarial.



Por esta razón, en mayo de 2010 se realizó en Bogotá el evento anual de inversionistas con una amplia representación de los inversionistas institucionales y las entidades financieras, con el fin de presentar los resultados financieros del Grupo EPM a diciembre de 2009, la estrategia general de crecimiento e internacionalización, los planes de inversión y cooperación, la gestión general de la empresa y su Responsabilidad Social Empresarial.

En noviembre de 2010 se realizó la primera teleconferencia de presentación de resultados financieros trimestrales para inversionistas locales e internacionales, en la cual se dieron a conocer las cifras del desempeño financiero de la empresa y los principales hitos del trimestre. Estas teleconferencias continuarán realizándose periódicamente, en cumplimiento de los compromisos de revelación de información.

Previo a la exitosa colocación de la emisión local de bonos en el mercado nacional el 14 de diciembre de 2010, por un valor de \$500,000 millones de pesos, EPM realizó una serie de reuniones individuales y grupales con numerosos inversionistas locales, consolidando así su presencia en el mercado de capitales colombiano. Asimismo, con el fin de mantener la presencia de la empresa en el mercado financiero internacional, EPM participó en dos eventos "Non deal Road show" en los meses de marzo y noviembre 2010, en las ciudades de Miami y New York, organizados por los bancos JP Morgan y Barclays Capital respectivamente.

Durante el 2010 no se solicitaron auditorías especializadas de parte de los inversionistas.

Calificación de riesgo

En desarrollo de la revisión anual de calificación de riesgo, el 13 de julio y el 10 de agosto de 2010 se adelantaron las reuniones de seguimiento con las firmas calificadoras Moody's y Fitch Ratings, respectivamente. La empresa sostuvo comunicación constante con ambas calificadoras a lo largo del año acerca del avance de temas relevantes para la organización, tales como los proyectos especiales y los planes de crecimiento local e internacional.



La calificadora *Fitch Ratings* otorgó a EPM calificación grado de inversión AAA local y BBB¹¹ - internacional, con perspectiva estable a las emisiones vigentes en el mercado y a la deuda corporativa de la empresa.

En su informe del 28 de septiembre de 2010, *Fitch Ratings* destaca el fuerte perfil financiero de EPM, caracterizado por un sólido flujo de caja, bajo nivel de endeudamiento y saludables coberturas de intereses y de liquidez.

¹¹ **Calificación AAA local:** las obligaciones calificadas en esta categoría se consideran con la más alta calidad crediticia. Representa la máxima calificación asignada por Fitch Ratings Colombia en su escala de calificaciones domésticas. Esta calificación se asigna a la mejor calidad crediticia respecto de otros emisores o emisiones del país y normalmente corresponde a las obligaciones financieras emitidas o garantizadas por el gobierno.

Calificación BBB- internacional: con esta calificación, Fitch Ratings refleja el bajo perfil de riesgo de la entidad, sustentado en su condición de principal proveedor de energía, agua y gas natural en el Área Metropolitana de Medellín, así como en su posición relativa en el mercado, situándose como el generador más grande de energía, con cerca del 20% de la capacidad de generación del país, y como el tercer operador de telecomunicaciones en Colombia.



La calificadora Moody's otorgó a EPM calificación Baa3 internacional a la emisión internacional vigente en el mercado y a la deuda corporativa de la empresa. La calificación en grado de inversión representa estar clasificada por *Moody's* en el selecto grupo de entidades consideradas

por los inversionistas más exigentes como susceptibles de recibir financiación de su parte.

El siguiente cuadro resume las calificaciones de riesgo recibidas durante el año 2010:

Calificaciones de riesgo para emisiones de bonos - 2010

Resumen Calificaciones de Riesgos recibidas por EPM

Nombre calificadora	Concepto	Calificación
Fitch Ratings de Colombia S.A.	Deuda Corporativa	AAA Triple A
	Programa de emisión y colocación de bonos por \$1 billón	
Fitch Ratings	Deuda corporativa	BBB Con perspectiva estable
	Emisión Internacional de bonos por us\$500 millones	
Moody's	Deuda corporativa	Baa3 Con perspectiva estable
	Emisión Internacional de bonos por us\$500 millones	

Las calificaciones "BBB" y "Baa3" son grado de inversión.

Encuesta Código País

En la Circular Externa 028 de 2007, la Superintendencia Financiera de Colombia estableció la obligación de diligenciar y remitir una encuesta por medio de la cual se da a conocer al mercado de valores la adopción de las recomendaciones del Código de Mejores Prácticas Corporativas de Colombia (en adelante Código País).

La encuesta se divide en cuatro secciones de preguntas respecto de las prácticas relacionadas con la asamblea general de accionistas, la junta directiva, la revelación de información financiera y no financiera y la resolución de controversias.

Como emisor del mercado de valores colombiano, EPM ha diligenciado anualmente la Encuesta Código País¹² y los resultados de la misma han sido publicados en la página de la Superintendencia Financiera¹³ y en la página web de EPM, sección Inversionistas. A lo largo del presente informe se encuentran reveladas todas las prácticas por cuyo cumplimiento se pregunta en la encuesta del Código de Mejores Prácticas Corporativas de Colombia y que han sido adoptadas por la empresa.

Operaciones con filiales

Como matriz del Grupo Empresarial, EPM estableció que para sus empresas vinculadas a los Grupos Estratégicos de Negocios de Aguas y Energía, se mantenga una relación directa que permita la adecuada transferencia de conocimientos

y el apoyo técnico y administrativo requeridos para garantizar la prestación de servicios de excelente calidad como Grupo Empresarial.

Esta relación con sus vinculadas requirió la definición de políticas de unidad de dirección y propósito para el Grupo EPM y la consecuente determinación del alcance de la intervención institucional en las empresas filiales. Con este objetivo, la empresa encontró necesario definir un "Modelo de Trabajo"¹⁴ que delineara la interrelación entre la matriz y sus filiales en cuanto a la operación de los negocios y la gobernabilidad de las empresas.

Los modelos de *operación* indican la intencionalidad de EPM de intervenir un proceso, mediante la definición de los niveles de estandarización e integración de cada proceso definido en el Modelo de Procesos de EPM. La alta estandarización indica que se desea que los procesos se parezcan mucho en todas las partes donde se ejecutan. La alta integración indica que se desea que se compartan muchas actividades o información. La definición del modelo de operación requiere evaluar el contexto de cada filial.

Los modelos de *gobernabilidad* son tres: de decisiones, organiza-



¹² Las respuestas sobre las prácticas implementadas se contextualizan en la naturaleza jurídica especial de la empresa.

¹³ La encuesta diligenciada por EPM puede consultarse en la siguiente ruta: <http://www.superfinanciera.gov.co/Codigopais/presentacion.htm> . Enlace Informe Anual: Encuesta para todos los años: Tipo Emisor 260 Entidades Públicas: Emisor 033 Empresas Públicas de Medellín ESP.

¹⁴ El Grupo Estratégico de Negocios de las Telecomunicaciones, representado en su filial EPM Telecomunicaciones S. A. E. S. P tiene un Modelo de Trabajo adecuado a la particularidad de su negocio. Las operaciones de EPM con esta filial se amplían en el Informe Financiero Consolidado para el año 2010.

cional y económico, de los cuales el más influyente es el modelo de decisiones. Este explica cuáles decisiones y responsabilidades son claves para la convergencia en los modelos de operación y quién debe asumirlas. Los modelos económico y organizacional son pilares para apoyar la implementación de dicho modelo.

La definición del grado de intervención según el Modelo de Trabajo dependerá del análisis del desarrollo



● Comunidad Urabá Antioqueño.

operativo y administrativo de cada filial, de manera que se adelante un alineamiento progresivo de las empresas hasta llegar a la generación de sinergias de grupo y la homologación de algunos procesos. Este diagnóstico y las actividades adelantadas durante el año 2010 se relacionan en el capítulo cuarto de este informe.

Grupo Estratégico de Negocios Aguas

El Grupo Estratégico de Negocios Aguas está compuesto por:

- Aguas Nacionales S. A. E. S. P
- Regional de Occidente S. A. E. S. P
- Aguas de Urabá S. A. E. S. P
- Aguas del Oriente S. A. E. S. P
- Empresas Públicas de Oriente S. A. E. S. P.¹⁵

Las empresas que constituyen el Grupo Estratégico de los negocios de Aguas son empresas de carácter regional en las cuales EPM participa como socio estratégico de la Gobernación del Departamento de Antioquia y de los municipios de la región donde presta los servicios de agua y saneamiento. La estructura de propiedad de las cinco empresas regionales de Aguas del Grupo EPM busca conservar una participación accionaria aproximada del 56% a EPM, 22% a la Gobernación de Antioquia y el 22% restante a los municipios socios de la zona.

Por su grado de desarrollo organizacional estas empresas requieren un alto grado de intervención por parte de la matriz en temas de operación y gobierno, con el fin de garantizar la adecuada destinación de los recursos disponibles y el cumplimiento de los mejores estándares de prestación del servicio.

Este proceso de acompañamiento de EPM matriz a las filiales de aguas estuvo enmarcado en el año 2010 por la ejecución de diferentes convenios de colaboración empresarial conducentes a la consolidación de los procesos operativos y de apoyo.

En temas de **Gestión Comercial y Recaudo**, en las filiales Aguas de Urabá y Regional de Occidente la Subdirección de Servicios Comerciales de EPM continuó, durante el año 2010, con la prestación de la operación comercial de los servicios de acueducto y alcantarillado en los

¹⁵ Información ampliada sobre el objeto, mercado, socios y la participación en cada empresa, pueden encontrarse en el Informe Financiero consolidado de EPM para el año 2010.

sistemas operados directamente por estas empresas. De otro lado, la Unidad de Transacciones Financieras de EPM realizó el recaudo a estas mismas filiales a través de las oficinas de EPM y otras entidades con las cuales existe un convenio suscrito.

EPM dio soporte en áreas de **Mercadeo y Publicidad** a las Empresas Públicas de Oriente, filial creada en noviembre del 2009. La Subgerencia Comercial Aguas, la Unidad de Comunicaciones e Identidad Empresarial de EPM realizaron, en el marco del convenio de colaboración empresarial, las actividades de registro de marca, manual de imagen y marca y la publicidad de lanzamiento de esta nueva empresa.

En la búsqueda de mejorar la **Gestión Documental** y por tanto el control de la documentación de las empresas filiales, durante el año 2010 se firmaron actas de ejecución con las filiales Aguas de Urabá, Regional Occidente y Aguas Nacionales, con el objeto de implementar el Sistema de Gestión Documental bajo los mismos criterios establecidos por la ley 594 del año 2000¹⁶.

Para el caso particular de Aguas Nacionales, existe adicionalmente un contrato de prestación de los servicios documentales de recepción, distribución y despacho de correspondencia.

En **Tecnología de Información**, mediante actas de ejecución de los convenios de colaboración, las filiales Aguas de Urabá y Regional Occidente recibieron el soporte informático de la matriz a través de las mesas de ayuda y el acompañamiento permanente de la Unidad

Informática Aguas en la implementación del Sistema de Gestión Financiera. Adicionalmente, en estas dos filiales y en Aguas de Oriente y Aguas Nacionales se prestó el servicio de hosting de sus páginas web en los servidores de EPM.

El tema de mayor relevancia en el soporte que la matriz ofrece a sus filiales consiste en la **Gestión Operativa**, lo cual se reflejó en cada una de las filiales con asesorías en diferentes actividades:

Aguas de Urabá:

- Implementación de la administración del catastro de redes y usuarios en el Sistema de Información Geográfica de Medellín y sus alrededores, SIGMA, que permitirá a la filial contar con un sistema actualizado.
- Montaje de las líneas de impulsión, succión, descarga, distribución y rebose en los tanques elevados y estaciones de bombeo, a través del Área Montajes de Energía.
- Asesoría para el mejoramiento del Sistema Eléctrico de las estaciones de aguas residuales del municipio de Turbo.

Aguas de Oriente:

- Evaluación de la vulnerabilidad sísmica y diseño de la actualización estructural de la planta de potabilización de El Retiro.

Aguas Nacionales:

- En el Proyecto Quibdó, con el apoyo del Área Distribución Acueducto, EPM matriz prestó asesoría para la disminución de la energía reactiva en los bombeos y en la reparación, mantenimiento y

montaje de los sistemas de bombeos de La Playita y La Loma.

- En el proyecto Planta Bello se prestó apoyo mediante el contrato para la gerencia del proyecto Planta de tratamiento de aguas residuales de Bello y del Interceptor norte de aguas residuales. Así mismo, mediante el contrato de colaboración empresarial, 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 en la construcción de plantas de tratamiento de aguas residuales adquirido por la matriz.

Adicionalmente, EPM dio soporte a los procesos de Gestión Humana y Administrativa en temas como los procesos de contratación. En el año 2010, las filiales del Grupo Estratégico de Negocio Aguas firmaron sendas actas de ejecución confiriendo mandato representativo a la matriz, para que a nombre de las filiales seleccionara, a partir de un proceso de solicitud pública de ofertas, a la Revisoría fiscal para ser propuesta en la respectiva asamblea general de accionistas. Adicionalmente, en Aguas de Urabá se realizó el Informe Diagnóstico de Gestión Humana por parte de la Unidad de Gestión Humana y Organizacional, con el objeto de evaluar el clima organizacional de la empresa y establecer puntos de mejora.

Además, a lo largo del año se prestó de manera continua asesoría, acompañamiento y capacitación por parte de EPM matriz en Gestión Regulatoria, Soporte Jurídico, Financiero, Contable y Tributario, Relaciones Laborales y Gobierno Corporativo.

Grupo Estratégico de Negocios Energía

El Grupo Estratégico de las empresas de Negocios de Energía está compuesto por:

- Central Hidroeléctrica de Caldas S. A. E. S.P.
- Electrificadora de Santander S. A. E. S. P.
- Empresa de Energía del Quindío S. A. E. S. P.
- Centrales Eléctricas del Norte de Santander S. A. E. S. P.
- Hidroecológica del Teribe S.A. (HET)

Esta última domiciliada en la República de Panamá¹⁷.

Según lo establecido en el diagnóstico realizado en el Modelo de Trabajo, a diferencia de las empresas de Aguas las empresas que constituyen el Grupo Estratégico de Negocios de

Energía son empresas mucho más desarrolladas técnica y administrativamente, algunas de ellas de mayor antigüedad que EPM.

Es por esto que la intervención de la matriz en estas filiales se enfoca al fortalecimiento de las ventajas competitivas identificadas en cada empresa y la transmisión de mejores prácticas implementadas por la matriz. Igualmente, se ha dado relevancia a los procesos que en dichas filiales se realizan con gran eficiencia para replicarlos en todo el Grupo Empresarial.

Durante el año 2010, la relación entre EPM y sus filiales del Grupo Estratégico de Negocios de Energía se formalizaron mediante la ejecución de los contratos integrales de colaboración empresarial de la siguiente manera:



● Comunidad Naso Teribe - Panamá.

Central Hidroeléctrica de Caldas - CHEC:

- Mantenimiento a los transformadores de distribución: el 23 de noviembre de 2010 se celebró con EPM matriz el contrato No. 307 para prestar los servicios de diagnóstico técnico y ambiental, reparación y mantenimiento a los transformadores de distribución monofásicos desde 1 KVA hasta 100 KVA, voltajes de servicio 7620/240/120 voltios y trifásicos desde 15 hasta 150 KVA, por valor de \$38.000.000.

- Medición del indicador de nivel de efectividad de la comunicación interna: CHEC en su calidad de mandante y EPM en calidad de mandataria, suscribieron el acta de ejecución al contrato de colaboración empresarial, para que ésta en nombre y representación y por cuenta de la mandante, contratara la medición del indicador de nivel de efectividad de la comunicación interna de CHEC para el año 2010.

Electrificadora de Santander - ESSA:

- Servicio de mensajería electrónica, administración de directorios (core) comunicaciones unificadas y asesorías técnicas especializadas. Adicionalmente se contrató el servicio del enlace dedicado por los meses de septiembre y octubre de 2010.

- Suministro del software, el acompañamiento en la implementación de la solución de computación móvil SIRIUS de EPM en su módulo de lecturas en terreno.

- Servicio de licenciamiento, mantenimiento, soporte y evolución

¹⁷ Información ampliada sobre el objeto, mercado, socios y la participación en cada empresa, pueden encontrarse en el Informe Financiero consolidado de EPM para el año 2010.

- de los aplicativos Simulación tarifas (SIMTAR) y Compras energía (COMPRASE).
- Asesoría y acompañamiento al proyecto de reducción y control de pérdidas: capacitación dictada por el personal de trabajo en línea energizada a contacto de EPM al personal de trabajo en línea energizada de las áreas de distribución de ESSA.
- Adquisición de la póliza de responsabilidad civil de directores y administradores que fue expedida por la compañía de seguros Royal & Sun Alliance -RSA- y que se adelantó con EPM a través de la Unidad de Riesgos y Seguros, con EPM como contratante y ESSA como empresa filial amparada.
- Medición de la Efectividad de la Comunicación Interna con cuyos insumos se formularán planes de acción para mejorar los indicadores que contribuirán a fortalecer las comunicaciones y relaciones con grupos de interés internos y externos.

Empresa de Energía del Quindío - EDEQ:

- Soporte a la contratación de las pólizas de directores y administradores
- Servicio de licenciamiento, mantenimiento, soporte y evolución de los aplicativos tecnológicos.
- Contratación de la capacitación de trabajo en línea energizada para el equipo de mantenimiento de redes y subestaciones.
- Contrato de mandato con representación para la contratación de la medición del indicador del nivel de efectividad de la comunicación interna.

- Contratación para la conectividad de los puntos remotos de recaudo y atención al cliente con la sede principal y el servicio de internet corporativo dedicado para la organización.
- Colaboración conjunta para desarrollar, ejecutar y llevar a término el diseño, suministro de equipos, construcción, pruebas y puesta en operación de las obras de conexión al STN 230/225 KV en la subestación Armenia, Quindío.

- Licenciamiento de solución de computación móvil SIRIUS de EPM para el módulo Lecturas, y acompañamiento en la implantación y soporte por tres años.
- Servicios de implantación de servicios básicos de Tecnología de Información por parte de la Subdirección Tecnología de Información de EPM.



● Centro de control EDEQ.

Hidroecológica del Teribe S.A. - HET:

La actividad principal en el año 2010 se concentró en el plan de relaciones con los grupos de interés impactados con el proyecto Bonyic.

Adicionalmente, sigue vigente el acuerdo marco para las operaciones con personas relacionadas entre EPM, Hidroecología del Teribe S.A. y Consultores Asociados de Ingeniería S.A., Administradora Servia-gro S.A., Macenergy (Cayman) Ltd., suscrito desde 2004.

Centrales Eléctricas del Norte de Santander - CENS:

Plan de actividades

A partir del año 2004, con motivo de la emisión de títulos valores en el mercado nacional e internacional y como resultado de las negociaciones de financiamiento con la banca multilateral, el conjunto de prácticas e instrumentos de Gobierno Corporativo de EPM se ha reforzado con la implementación de acciones que lo eleven a los mejores estándares internacionales. En particular, varias acciones de mejoramiento del proceso de Gobierno Corporativo se desarrollan en respuesta a las negociaciones del préstamo con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para la construcción del proyecto "Porce III"¹⁸. Como resultado de las negociaciones con el BID se convino la construcción de un plan de actividades anuales, cuyo cumplimiento es verificado por parte de una auditoría externa al componente de Gobierno Corporativo.

Estos planes se han definido y ejecutado desde el 2007, y año tras año la Junta Directiva de la empresa los aprueba teniendo en consideración las recomendaciones de las auditorías externas, las valoraciones de las calificadoras de riesgo y el concepto de entidades como la Corporación Transparencia por Colombia. Hoy, la nueva dinámica de EPM como matriz de un grupo empresarial ha exigido ajustar los planes ampliando su alcance a esta visión de grupo y buscando alinear el Modelo de Gobierno a otras iniciativas de la organización que buscan unidad de propósito y dirección.

Para garantizar la ejecución y el seguimiento de los planes de actividades, y con el fin de contar con una instancia en la organización que coordinara las acciones orientadas al fortalecimiento y desarrollo de las prácticas de Gobierno Corporativo en la empresa y el Grupo Empresarial, EPM creó en septiembre de 2009 el Comité de Gobierno Corporativo, conformado por representantes de la Secretaría General, la Unidad de Gestión de Capitales, Planeación Humana y Organizacional, Responsabilidad Social Empresarial, Planeación Institucional y Finanzas Institucionales. Adicionalmente son

invitados permanentes los subdirectores de las áreas de Empresas Vinculadas de Energía, Empresas Vinculadas de Aguas¹⁹, y Planeación y Diseño del Control²⁰. En sus reuniones mensuales se acordaron y se priorizaron las acciones a ejecutar dentro del Plan de Gobierno Corporativo, al tiempo que se presentó, al finalizar el ejercicio, el informe de ejecución de dicho plan al Comité de Auditoría de la Junta Directiva.

A continuación se indican los aspectos más relevantes desarrollados durante el año 2010.



¹⁸ Proyecto de generación de energía hidroeléctrica por 660 MW que inició operaciones el 20 de diciembre de 2010.

¹⁹ Representantes de las Gerencias Estratégicas de Negocios.

²⁰ Representante de la Dirección de Control Interno.

Informe Plan de actividades 2010

Durante este año se adelantaron las siguientes actividades dirigidas al fortalecimiento del Modelo de Gobierno Corporativo de la empresa.

Plan de Gobierno Corporativo Grupo EPM 2010-2015

El Grupo EPM requiere de la planeación y desarrollo de varias actividades con fin de garantizar la unidad de propósito y dirección, para lograr su consolidación como Grupo Empresarial con los más altos estándares de Gobierno Corporativo para una empresa de nivel internacional. Por ello, establecer un modelo de Gobierno Corporativo con alcance de Grupo Empresarial es de vital importancia ya que permite establecer y reglamentar el funcionamiento de los órganos de gobierno, poder y dirección de las empresas que lo conforman.

El plan de Gobierno Corporativo del Grupo EPM 2010-2015 es un proyecto a cinco años que definirá un modelo de gobierno para un grupo de las características de EPM, es decir de naturaleza predominantemente estatal, congruente con su MEGA²¹ de Crecimiento Internacional al 2015 y las particularidades del Grupo Empresarial.

Durante el primer semestre de 2010 se realizó un diagnóstico interno preliminar de las prácticas de Gobierno Corporativo del Grupo EPM, incluyendo el desarrollo de un análisis normativo del Gobierno Corporativo en el marco de la legislación colombiana, el conjunto de prácticas adoptadas por las empresas del Grupo Empre-

sarial y el documento legal que soporta la práctica adoptada, además de una referenciación externa con grandes empresas colombianas.

En agosto de 2010 se adjudicó el contrato de consultoría para la definición de un Modelo de Gobierno Corporativo para el Grupo EPM a un consorcio de empresas colombo-español. En el cuarto trimestre el consultor ejecutó la primera fase de la consultoría correspondiente al diagnóstico del Gobierno Corporativo en el Grupo EPM, el cual comprendió el análisis de los documentos de Gobierno Corporativo de las sociedades del Grupo Empresarial y más de 80 entrevistas realizadas a funcionarios, comparando las prácticas de las empresas con los estándares internacionales definidos por la OECD, CAF e IFC, sumado a la experiencia de los consultores.

Estas acciones permitieron un cumplimiento del 70% de las actividades previstas en el plan. El porcentaje no ejecutado del plan para el año 2010 corresponde a algunas acciones que por su complejidad y alcance de Grupo se decidió alinear con los resultados de la consultoría contratada. Por ello y con el fin de adelantar todas las acciones establecidas en el mismo, para el primer semestre de 2011 el consultor apoyará al Grupo EPM en la definición del Modelo de Gobierno Corporativo para el Grupo Empresarial, al tiempo que diseñará un plan integral para cumplir con los estándares internacionales, ajustándolos a nuestra realidad empresarial.

Evaluación externa al cumplimiento del Convenio Marco de Relaciones

Durante el año 2010 EPM trabajó en conjunto con la Administración Municipal en una iniciativa para fortalecer el actual convenio mediante el establecimiento de un sistema de seguimiento periódico a los principios y obligaciones estipulados en el mismo. Este sistema de seguimiento estará integrado por un conjunto de indicadores asociados a los principios y medirán el cumplimiento de ambas entidades. Para garantizar una adecuada transparencia y divulgación de los resultados de la medición, ésta será realizada por una entidad externa a ambas entidades, la cual debe contar con reconocimiento y representatividad dentro de la ciudad.

Esta actividad se adelantó en un 80% de lo establecido. La empresa decidió no ejecutar el 20% restante de las actividades, toda vez que para dar coherencia e integralidad con el Plan de Gobierno Corporativo Grupo EPM, se decidió incluir el análisis del Convenio Marco y su modificación con los indicadores al proceso de la consultoría existente. De esta forma, se integró al diagnóstico un análisis exhaustivo del Convenio Marco por parte del consultor y en el primer semestre de 2011 se presentará la propuesta completa de modificación y ajustes de los indicadores a medir.

²¹ Meta Estratégica Grande y Ambiciosa, declara que en el año 2015 el Grupo EPM será una corporación con ingresos por ventas equivalentes a US\$5.000 millones, de los cuales el 60% se originará en Colombia y el 40% fuera de Colombia.

Gestión Ética, Cultura y Valores en EPM

Partiendo de iniciativas desarrolladas en EPM en años anteriores, y teniendo en cuenta recomendaciones formuladas por la Corporación Transparencia por Colombia en sus mediciones anuales del índice de transparencia, el proyecto de Gestión Ética, Cultura y Valores en EPM buscó conocer la cultura de la empresa, definir la cultura meta y dentro de ella los valores y com-

Proyecto para la adopción de NIIF

EPM, en su interés por estar en los más altos niveles de transparencia y veracidad de su información financiera, estructuró el Proyecto NIIF mediante el cual los Estados Financieros del Grupo Empresarial EPM se elaborarán de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), adoptando así una de las mejores prácticas en el manejo de la información financiera a nivel mundial y dando aplicación a la Ley 1314 de julio de 2009, que estableció la convergencia de la normatividad contable colombiana a la de Normas Internacionales de Información Financiera.

Durante el año 2010 se adelantó la etapa de diagnóstico de prácticas contables actuales de EPM y sus filiales, sistemas de información y temas relacionados con la implementación de las normas financieras. El cronograma de actividades se cumplió en un 100% al establecerse la estrategia y el plan de trabajo preliminar para la implementación.

Modelo de diagnóstico y práctica de relaciones con grupos de interés de EPM, bajo metodología UNEP

La estrategia de crecimiento del Grupo EPM está definida para el año 2015 en logros para cada Grupo Estratégico de Negocios (Energía, Aguas y Telecomunicaciones), interdependientes con agregación de valor y beneficios para nuestros grupos de interés. Para el caso, EPM ha adoptado como modelo la metodología de relaciones del Programa Ambiental de las Naciones Unidas (UNEP por sus siglas en inglés), basada en los principios esenciales de relevancia, exhaustividad y respuesta.



portamientos éticos que deben fomentarse en el colectivo humano para asegurar el logro de la estrategia corporativa.

En desarrollo de esta actividad, durante el 2010 se trabajó en la creación del Comité de Ética, la reformulación del Código de Ética de EPM, la identificación de la Cultura actual del Grupo EPM, la formulación de un plan de transformación cultural, entre otros, cumpliendo casi en su totalidad con las acciones establecidas al inicio del año.

Durante 2010 se identificaron voceros de los grupos de interés, se diagnosticó el estado de la relación con cada grupo y se establecieron planes de acción para las relaciones del Grupo. Esto permitió que al finalizar el año se cumpliera en un 100% con las acciones planeadas y se estructuraran los correspondientes planes de relaciones tácticos con cada grupo de interés a desarrollarse en el 2011.

Auditoría bajo estándares internacionales

La estrategia de internacionalización de EPM exige a las áreas alinearse con las mejores prácticas existentes en cada materia. Lo anterior demandó que EPM iniciara 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.

La normalización de la actividad de auditoría interna busca la obtención de la certificación en calidad con base en normas internacionales, que avala The Institute of Internal Auditors (IIA), así como la alineación 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.

Bajo este contexto, durante el año 2010 se cumplió en un 100% con las actividades planeadas y se establecieron y aprobaron todas las reglas de negocio requeridas por las normas internacionales para el adecuado ejercicio de la auditoría interna en EPM.

Modelo de Trabajo Grupo EPM

El proceso de transformación empresarial de EPM, impulsado por

su expansión geográfica nacional e internacional, requiere la definición de elementos de unidad de dirección y propósito con visión de grupo y la consecuente determinación de alcance de la intervención institucional en las empresas filiales. Estos elementos y niveles de intervención se establecen a través de un Modelo de Trabajo de Grupo, que definirá el alcance de la interacción entre EPM y sus filiales en temas de operación y gobernabilidad.

Durante el año 2010 la empresa trabajó en el diseño del mapa de ruta para poner en marcha el Modelo de Trabajo, el cual incluye iniciativas de corto, mediano y largo plazo, con un alcance definido únicamente para las filiales de los negocios de Energía y Aguas, sin incluir Telecomunicaciones.

Las actividades programadas para el año 2010 se cumplieron en un 90%, estableciendo la necesidad de aplazar el cumplimiento de algunas de ellas para el año 2011 de manera que estuvieran alineadas con los resultados del diagnóstico de la consultoría de Gobierno Corporativo y la definición del Modelo de Gobierno para el Grupo Empresarial.

Capacitación en Gobierno Corporativo para funcionarios de EPM

EPM considera el Gobierno Corporativo como un tema crítico para la sostenibilidad y la competitividad, por ello se estructuró un programa de capacitación a los funcionarios, directivos y miembros de la Junta Directiva del Grupo, de tal manera que fortalecieran y ampliaran sus conocimientos en conceptos y prácticas de Gobierno Corporativo.

Durante el año 2010 se culminó en un 100% el programa de capacitación en Gobierno Corporativo, con alcance a la Junta Directiva de EPM,

los miembros de juntas directivas de las filiales, todos los niveles directivos de EPM y los gerentes de las filiales. Adicionalmente, el 31 de mayo de 2010 se realizó el IV Foro de Directivos del Grupo EPM, en el cual se hizo una presentación general sobre Gobierno Corporativo y la importancia de adoptar buenas prácticas para el Grupo Empresarial.

Como parte de la estrategia de comunicación de EPM a todos los funcionarios de los demás niveles de la organización, se dispuso este año de un espacio en la intranet de la organización para todos los temas de Gobierno Corporativo. Este sitio está vinculado al sitio de la Dirección de Responsabilidad Empresarial y durante el 2010 se promovió una campaña para difundir y dar a conocer sus contenidos y su mejor uso por parte de los funcionarios.

Para transmitir además los temas de Gobierno al Grupo Empresarial, EPM estructuró el encuentro "Actuando como Grupo", un espacio de talleres creado para ampliar la comprensión sobre el Modelo de Trabajo, el Gobierno Corporativo y la Cultura Organizacional como elementos fundamentales en la articulación como Grupo Empresarial. Los encuentros se desarrollaron en varias sesiones:

- EPM y filiales del Grupo Estratégico de Negocios Aguas: jornadas de 2 horas los días 17, 18 y 19 de agosto.
- Empresa de Energía del Quindío, EDEQ: 25 de agosto.
- Central Hidroeléctrica de Caldas, CHEC: 26 y 27 de agosto

Mesa redonda internacional de Gobierno Corporativo

El 2 de septiembre de 2010 EPM realizó la Primera Mesa Redonda de

Gobierno Corporativo en Empresas Estatales de Latinoamérica. Fue una iniciativa exitosa en la que participaron empresas de Brasil, Costa Rica, Perú, Ecuador, México, Estados Unidos y, por supuesto, Colombia, con el apoyo de organismos multilaterales como la OECD, el Banco Mundial, la CAF y el Banco Interamericano de Desarrollo. Fueron invitados además los miembros de Junta Directiva de EPM, el Alcalde de Medellín, directivos de la empresa y miembros del Comité de Gobierno Corporativo.

Fue una oportunidad compartir experiencias en el desarrollo del Gobierno Corporativo en diferentes empresas estatales del continente, además de generar un interés común para seguir trabajando en esa materia.

A raíz de este evento se generaron los primeros documentos de trabajo para la constitución de la Red Latinoamericana de Gobierno Corporativo en Empresas Estatales, la cual se constituirá en la plataforma para fortalecer las políticas y prácticas de gobernabilidad en las empresas de la región.

Gestión Integral de Riesgos

Con el fin de identificar y adelantar un adecuado tratamiento a los riesgos que se originan en la relación con el entorno, EPM oficializó en el primer semestre de 2010 su Sistema de Gestión Integral de Riesgos.

En este sentido, la Junta Directiva de EPM aprobó, en su sesión de noviembre de 2010, la política de riesgos de la empresa, a partir de lo cual se estableció una versión preliminar del Marco Normativo de la Gestión Integral de Riesgos en EPM matriz y se diseñaron los lineamientos para la aplicación de la política de riesgos.

Paralelamente se adelantó la revisión de los roles y responsabilidades de la casi totalidad de niveles direc-

tivos de la empresa y se diseñó una versión igualmente preliminar del requerimiento del Sistema de Información para la Gestión Integral de Riesgos. Estas actividades permitieron un avance del 60% de lo inicialmente establecido en el plan, por lo cual la Gestión Integral de Riesgos se constituye en uno de los principales temas a abordar en el 2011.

Plan de actividades 2011

El plan de Gobierno Corporativo de la empresa seguirá consolidando acciones tendientes a la adopción de las mejores prácticas internacionales y la implementación de un modelo de trabajo que optimice la gestión y la gobernabilidad del Grupo Empresarial.

El plan de trabajo para 2011 incorpora actividades que responden tanto a necesidades identificadas y puestas en marcha en años anteriores

que requieren continuidad, como a nuevas actividades resultantes de los análisis realizados.

Los temas principales a desarrollar en el plan de actividades del 2011, serán:

1. Continuidad al Plan de Gobierno Corporativo Grupo EPM 2010-2015
2. Modificación del Convenio Marco de Relaciones entre EPM y el Municipio de Medellín
3. Proyecto de Gestión Ética, Cultura y Valores en EPM
4. Proyecto para la adopción de NIIF
5. Auditoría bajo estándares internacionales
6. Modelo de trabajo Grupo EPM
7. Gestión integral de riesgos
8. Diseño del plan de relaciones con Socios e Inversionistas



The background is a solid light green color with a pattern of darker green leaves and butterflies scattered across it. The leaves vary in shape and size, and the butterflies are also of various sizes and orientations.

epm[®]

estamos ahí.