

ESR

Informe
social 2008



Presentación

EPM ha crecido gracias al apoyo de las personas y de las instituciones que creen en su gestión y en lo que significa para el desarrollo de la ciudad, de Antioquia y de Colombia.

Es un respaldo que se ha convertido en parte de la cultura ciudadana, bajo la forma de un gran arraigo, de un sentido de pertenencia que ya tiene historia y que nosotros queremos fortalecer compartiendo siempre todo lo que hacemos, contándole a la gente los logros de la empresa, las obras que proyectamos, la presencia que hacemos, junto a la prestación de servicios públicos de calidad, para el mejoramiento de las condiciones de vida en los distintos sectores de la comunidad.

Esta dinámica de responsabilidad social y ambiental de EPM, que le da sentido a nuestra estrategia organizacional, se manifiesta en programas que impulsan la educación y el empleo, abren espacios recreativos, acercan a la gente al mundo de los libros, a la música y al deporte, mejoran el ambiente y hacen que, en conjunto, haya más oportunidades para participar positivamente en el desarrollo de la sociedad.

Este modo de ver la gestión de EPM es una invitación a concebir las cifras de los informes financiero, ambiental y social como un todo que encuentra su coherencia en el papel que cumple la empresa frente a la comunidad.

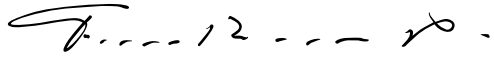
En el año 2008, la empresa siguió avanzando en proyectos tan importantes como Porce III, la central hidroeléctrica más grande del sistema de EPM, y en las fases preliminares de la construcción de la planta de tratamiento de aguas residuales Bello, en el norte del Valle de Aburrá, que desde el año 2012 empezará a complementar el trabajo ya iniciado con la planta de San Fernando para que el Río Medellín vuelva a la vida. En gas natural, por su parte, registramos en ese periodo 84,547 nuevos usuarios, la conversión de 6,241 vehículos a GNV y se emprendió la expansión del servicio hacia otros municipios antioqueños.

Y junto a estas obras marchan programas de responsabilidad social como el Fondo EPM para la Educación Superior, que otorga créditos a estudiantes de escasos recursos económicos; la Iniciativa Antioquia Iluminada, que beneficiará a 210 mil habitantes de las zonas apartadas de la región; la Financiación Social que otorga crédito para mejorar la vida en el hogar y el uso de los servicios públicos; la generación de empleo social que en el 2008 registró 97 contratos por un valor de 119,000 millones, y el tradicional programa Habilidadación Viviendas que le da a los clientes de bajos ingresos la posibilidad de tener acceso a los servicios de agua, energía y gas.

EPM tiene mucho para contar de sus actividades en el año 2008. La empresa se siente correspondida en su esfuerzo de llegar cada vez más a la gente y por eso le es grato compartir este recuento de lo que hace.

La meta es seguir creciendo, pero con la gente. Abrir nuevos espacios, llegar a otras ciudades distintas a las que tradicionalmente han sido el centro de atención para la empresa, es una innovadora dinámica de EPM que guarda ese mismo compromiso con la sociedad.

Así lo quieren expresar estos informes que presentamos como una invitación a seguir acompañando a EPM, observando cómo evoluciona, como alcanza sus metas y mantiene un fuerte hilo conductor con la comunidad. En ese vínculo está la clave de su desarrollo.



Federico Restrepo Posada
Gerente General

Índice

Información de Contexto	11
• Responsabilidad Social Empresarial en EPM	13
• Alcance de la memoria	14
• Mensaje del Gerente General	16
• Perfil de la organización	23
• Gobierno Corporativo	27
Gestión con Grupos de Interés	31
• RSE con Clientes	34
• RSE con Comunidad y Medio Ambiente	50
• RSE con Proveedores y Contratistas	67
• RSE con Dueño, el Municipio de Medellín	73
• RSE con Competidores y Colegas	77
• RSE con el Estado	86
• RSE con Empleados	92
Anexos	103
• Localización de contenidos GRI	105
• Alineación de la gestión RSE con PG y con ODM	118
• Beneficiarios y recursos en programas de RSE	124

Junta Directiva

- Alonso Salazar Jaramillo
- Tatyana Aristizábal Londoño
- Juan Camilo Restrepo Salazar
- Carlos Guillermo Álvarez Higueta
- Rubén Hernando Hernández Andrade
- Luis Fernando Arbeláez Sierra
- Francisco Correa Molina
- Gabriel Ricardo Maya Maya
- Alberto Arroyave Lema

Grupo Directivo

- Federico Restrepo Posada
Gerente General
- Jesús Arturo Aristizábal Guevara
Director Energía
- Francisco Javier Piedrahíta Díaz
Director Aguas
- Ana Cristina Navarro Posada
Jefe Unidad de Comunicaciones
- Adriana María Palau Ángel
Directora Planeación Institucional
- Ricardo José Arango Restrepo
Director Servicios Institucionales
- Hernán Darío Vergara Castro
Director de Control Interno
- Patricia Duque García
Secretaria General
- Paula Restrepo Duque
Directora Responsabilidad Empresarial
- Óscar Herrera Restrepo
Director Finanzas Institucionales
- Gloria Haidee Isaza Velásquez
Directora Gestión Humana y Organizacional





epm[®]

estamos ahí.

Responsabilidad Social Empresarial en EPM

EPM ha mantenido siempre como principios empresariales la prestación de servicios públicos con calidad y eficiencia, la orientación al bien común y la contribución a la calidad de vida de la población. Estos compromisos, establecidos en su objeto social, se hicieron explícitos en 1998 bajo el concepto de “Gestión Social”, con énfasis en actuación con comunidad y medio ambiente, y a través de una Directriz Social y de un Comité Social Corporativo.

Hacia 2004 se amplía el abordaje bajo el modelo de RSE basado en la teoría de los *stakeholders* que nos permite identificar relaciones y planes de relacionamiento con cada una de las partes interesadas, con foco en sostenibilidad.

En 2007 el objeto social de la empresa empieza a ser mirado a través de la contribución al desarrollo humano sostenible de la población localizada en las regiones donde actúa. Para el efecto acogemos la definición del PNUD -Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo-, incluido en la Carta de Naciones Unidas y descrito como aquel que genera crecimiento y distribuye sus beneficios equitativamente; regenera el medio ambiente en vez de destruirlo; potencia a las personas en vez de marginarlas; amplía sus opciones y oportunidades y les permite participar en las decisiones que afectan sus vidas.

Definimos RSE como los *“Compromisos de origen obligatorio o voluntario que EPM asume en su relación con los grupos de interés, conservando como objetivo central la sostenibilidad”*. Y acotamos que la sostenibilidad se entiende como el conjunto de condiciones económicas, sociales y ambientales que favorecen la permanencia y el desarrollo de una empresa en una relación de beneficio mutuo con la sociedad.



Bajo estas premisas, EPM matriz asume un modelo de Responsabilidad Social Corporativa presentado de manera formal en Junta Directiva en octubre de 2007, mediante el cual se declara que RSE se involucra en la estrategia y en el quehacer individual; acota la actuación en RSE bajo el rol de la organización como empresa de servicios públicos; recomienda establecer alianzas, aprovechar fortalezas propias y concentrar esfuerzos; define el foco de intervención hacia la universalidad de la prestación del servicio y el apalancamiento del desarrollo; prescribe la actuación articulada al negocio mediante acciones colaborativas con generación de valor social y económico, y establece amplia interlocución y parámetros para la relación con los grupos de interés.

Bajo esta política general se ha realizado la actuación de RSE en 2008, y se articuló el mapa estratégico.

El reto planteado para 2009 es revisar esta política con todas las filiales mediante un proceso participativo amplio, y formular de manera definitiva una Política de RSE para el Grupo Empresarial EPM.



Alcance de la memoria

El Informe de Responsabilidad Social Empresarial para EPM matriz, correspondiente al período enero 1-diciembre 31 de 2008, por tercer año consecutivo se elabora con base en la metodología del *Global Reporting Initiative* -GRI- versión G3.

El informe, organizado por grupos de interés para facilitar su consulta a Clientes, Comunidad, Empleados, Proveedores, Dueño, Estado y Colegas, en sincronía con el principio de transparencia pretende comunicar

información completa, oportuna y confiable sobre la contribución de la gestión de EPM a la sostenibilidad de las sociedades donde actúa y del país en general. A nivel interno nos empeñamos en convertir la elaboración del informe en una reflexión retrospectiva y prospectiva sobre sostenibilidad.

Para cada grupo de interés se exponen declaraciones, gestión, programas y su relación, en una tabla resumen, con el Pacto Mundial y con los Objetivos de Desarrollo del Milenio.

Elaborar esta memoria para negocios disímiles en su madurez, regulación y mercados atendidos, presenta desafíos por la multiplicidad de interlocutores, fuentes y enfoques que surgen de las particularidades de los procesos.

Para la construcción del informe se cuenta, desde que se inició la elaboración con parámetros GRI, con un equipo integrado por personas de diferentes áreas, pionero de una red de trabajo en RSE, que con su conocimiento en los diversos temas, recolecta y procesa la información.

En cuanto a los principios de elaboración se encuentra, a partir de las comprobaciones sugeridas por la metodología, un avance respecto a 2007 en la aplicación de los principios de Materialidad, Contexto de Sostenibilidad, y Comparabilidad interna.

Sobre el principio de Precisión se destaca el avance en el diseño de un sistema integrado de indicadores que soporta el Cuadro de Mando Integral del Grupo Empresarial, en el que están incorporados los indicadores de sostenibilidad. La implantación en 2009 de un modelo de relaciones con los grupos de interés facilitará la participación de éstos en la elaboración de las memorias.

La extensión de prácticas de elaboración de memorias de sostenibilidad para el Grupo EPM, el fortalecimiento de aplicación de los principios -en particular Comparabilidad externa y Equilibrio, y el auditaje externo- están considerados en un plan gradual en marcha y con un horizonte a 3 años.

Las fuentes de datos cuya verificación estuvo a cargo de los responsables de los procesos, tienen soporte en los sistemas de información institucionales, de negocios y de áreas funcionales. La aplicación de protocolos GRI para un mayor número de indicadores representa una ganancia en términos de estandarización del informe e implica ruptura de tendencias en algunas series, las cuales se harán explícitas dentro del informe cuando corresponda.

Encontramos conflicto entre un enfoque de RSE estrechamente asociado al núcleo del negocio y el protocolo de los indicadores EC1 y EC8, que explícitamente excluyen inversiones de beneficio social y económico relacionadas con el negocio, lo que deja por fuera aquellas iniciativas en las que se encuentra el mayor potencial en la búsqueda de las soluciones de fondo a los problemas de sostenibilidad locales y globales.

La autoevaluación de aplicación GRI alcanza por primera vez el nivel B. Las preguntas, comentarios o aportes sobre este informe puede dirigirse al correo electrónico: rse@epm.com.co o a la Dirección de Responsabilidad Empresarial de Empresas Públicas de Medellín E.S.P., carrera 58 #42-125, Medellín, Colombia.



Mensaje del Gerente General: RSE es el eje agrupador de nuestra estrategia

En 2008 hicimos explícito que las relaciones con los grupos de interés, es decir Responsabilidad Social Empresarial, son el eje articulador del mapa estratégico. Nuestro compromiso hacia el futuro es seguir profundizando en la agregación de valor social desde la gestión de la organización.



A lo largo de sus 53 años de historia empresarial, EPM ha apuntado a los objetivos complementarios entre sí de buscar su fortalecimiento empresarial en lo económico y en lo técnico, y de impulsar el desarrollo social de las comunidades donde actúa.

Las promesas con las que hemos abordado nuestra publicidad institucional, siempre buscando un sentido más allá de la renta como único fin, podrían ser una evidencia. En los años 70 y 80 declaramos que somos *"Fuente vital de bienestar y progreso"*; que *"Usted es nuestra razón de ser"* (el cliente, la gente); que buscamos con insistencia incluir a toda la población, pues somos *"Servicios únicos para más públicos"* y que nos interesa la permanencia, con *"Valores del presente para vivir el futuro"*, como dijimos en los inicios de este nuevo siglo. Actualmente reiteramos que *"estamos ahí,"* como un componente aparentemente imperceptible pero fundamental en el bienestar de la gente. Desde 2008 estamos recordando que *"Devolvemos en beneficios lo que pagas por los servicios"*.

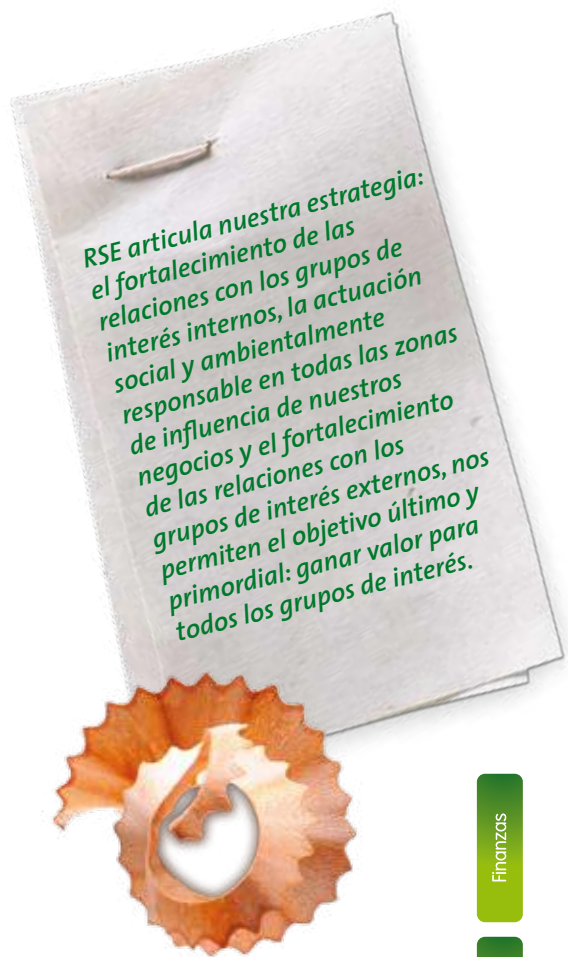
Hay en todo ello un claro subtexto y sustento en lo social. Sin embargo, en 2008 dimos un paso adicional y definitivo, al hacer explícito el propósito institucional de la **sostenibilidad bajo la estrategia del crecimiento**, en el entendido que éstos sólo pueden lograrse mediante una interacción empresa-sociedad que contribuya al mejoramiento de las condiciones económicas, sociales y ambientales apropiadas para la viabilidad y la permanencia en el tiempo.

En la actual administración estamos, pues, convencidos de que EPM debe participar en el círculo virtuoso de la sostenibilidad bajo las directrices de nuestra guía de Responsabilidad Social Empresarial, alineada a los principios del Pacto Global, al cual adherimos desde 2006 y al que hemos hecho ya dos comunicaciones de avance y a los Objetivos del Milenio. Ambas iniciativas forman parte de la comunicación y pedagogía que hacemos de RSE, al tiempo que buscamos alinear con ellas nuestras acciones de RSE.

Objetivos y retos estratégicos

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

Sabemos que estos logros son necesariamente interdependientes con agregación de valor y beneficios para nuestros grupos de interés. Por ello a cada uno de los objetivos



asociados a las tradicionales dimensiones organizacionales, en EPM hemos incorporado una quinta perspectiva agrupadora de las otras cuatro, bajo el vector estratégico de las relaciones con el entorno.

Con este foco de gestión nos impusimos desde 2008 los siguientes retos asociados a Responsabilidad Social Empresarial:

- Fortalecer las relaciones y la comunicación efectiva de EPM con sus grupos de interés internos.
- Fortalecer las relaciones y la comunicación con los grupos de interés externos de EPM.
- Actuar con responsabilidad social y ambiental en las zonas de influencia de los negocios de EPM.
- Incrementar la generación de valor de EPM para sus diferentes grupos de interés

Seguimiento y logros de 2008

En el avance hacia estos objetivos y a los retos asumidos en la Política de Responsabilidad Social, durante 2008 se movilizaron diferentes iniciativas estratégicas asociadas a planes y proyectos, siendo objeto de atención de la Junta Directiva durante su diseño, implantación y seguimiento de manera permanente, tal como consta en las actas respectivas.

Entre ellas debemos destacar, en primer término, el desempeño financiero, con el cual logramos una utilidad neta de \$1,3 billones (US\$625,47 millones) que en nuestro caso cobran un sentido social especial, pues de esa suma, \$520,000 millones financiaron el 19,6% del Plan de Desarrollo del Municipio de Medellín vía transferencia de excedentes. De manera que nuestra eficiencia empresarial se refleja no sólo en tarifas competitivas, pues en el caso de energía nos permite aplicar cargos inferiores a los máximos permitidos por la regulación en distribución y comercialización, sino en desarrollo para la ciudadanía como un todo.



Fortalecer las relaciones y la comunicación efectiva con los grupos de interés internos



Es una convicción para EPM, y una declaración en la estrategia, que los beneficios de la empresa deben implicar, a su vez, beneficios para la sociedad, un círculo virtuoso que se materializa en sostenibilidad.

Política de Responsabilidad Social Empresarial



El Fondo EPM para la Educación Superior es una muestra de ello. Con una dotación de \$150 mil millones otorga créditos condonables hasta un 80% a estudiantes de bajos ingresos que no puedan pagar su educación superior. Gracias a este Fondo, unos 12 mil estudiantes tendrán educación universitaria, de los cuales, 812 ya iniciaron su preparación académica. El programa se extiende a los municipios del resto del Departamento de Antioquia a través de la Fundación EPM, con un programa análogo para otros 250 jóvenes.

Un punto clave para destacar es la profundización en la universalización del servicio y en la comprobabilidad:

Energía Prepago, un programa proyectado para 5 años, alcanzará su cobertura en tan sólo 3, pues al final del 2008 ya se habían conectado 27,470 familias de las 31,176 previstas. Habilidadación Viviendas incrementó las conexiones de energía cerca de 30%, e incorporó el Gas Natural por Red con más de 76 mil instalaciones por este sistema. En junio de 2008 se cumplió con la meta de unificar las tarifas en el Departamento de Antioquia, lo que si bien significó un incremento de 8.98% para los clientes del Área Metropolitana, implicó decremento de 22.63% en la tarifa del resto de nuestro mercado, y por tanto mayor competitividad para las regiones y el campo.

Estas acciones, y otras como la financiación de cuentas, de algún modo se reflejan en las

cifras de desconexión, que siguen teniendo un comportamiento estable, con un leve crecimiento en aguas y una ligera tendencia a la baja en energía. Somos conscientes, sin embargo, de que aún falta trecho para encaminarnos a una solución definitiva de este problema, que no es más que un indicador de las condiciones económicas precarias que sigue teniendo una porción importante de la población.

Con las comunidades y el medio ambiente continuamos nuestros diferentes programas de fortalecimiento económico, educativo e institucional con diferentes poblaciones. En este rubro tuvimos un significativo incremento en los recursos financieros destinados a este propósito con respecto a 2007, mientras que el incremento de la inversión y el gasto ambiental tuvo por su parte un incremento de 7% con respecto al año anterior.

Además dimos pasos significativos al conformar un grupo corporativo de cambio climático y al impulsar programas de investigación, desarrollo e innovación mediante la creación de áreas organizacionales para tal fin en Aguas y Energía, negocio en el que ya venían marchando iniciativas como el Centro de Investigación e Innovación en Energía -CIEN-, que cerró el año con 41 grupos de investigación.

Un tercer reto que siempre nos hemos propuesto ha sido el fortalecimiento del ingreso en las comunidades, que básicamente hemos abordado desde nuestro programa de contratación social. En 2008 se duplicó el monto contratado con grupos asociativos, al registrar \$12,139 millones frente a \$6,262 de 2007. Esta modalidad de contratación representa una posibilidad enorme para distribuir riqueza desde la operación, por lo que nos hemos propuesto potenciarla. En 2009 levantaremos un plan de contratación social que nos permita incrementar las actividades, bienes y servicios contratados, el monto de los contratos, el número de empresas comunitarias contratadas y el desarrollo empresarial derivado.

El empleo es una de las claves del desarrollo del entorno en el cual nos movemos. De hecho, EPM es uno de los mayores generadores de empleo en su área de influencia. El empleo externo generado en la contratación equivalió a un promedio mensual de 14.945 personas, mientras que el personal con vinculación directa a través de la nómina fue de 5.447 personas.

Para ese grupo de interés, durante 2008 se ajustó el Modelo para el Gerenciamiento del Talento Humano a la luz de la estrategia, para dar una respuesta coherente e integrada de los componentes normativo, legal, del desarrollo individual y colectivo de nuestra gente. Continuamos con los programas de servicios y bienestar, deportivos y de proyección social y cultural para los trabajadores y sus familias, al igual que para el personal jubilado y pensionado, orientados todos a mejorar su calidad de vida.

Se estableció la nueva estructura salarial para el nivel de Tecnólogos, Técnicos, Operadores y Auxiliares, aprobada por la Junta Directiva el 1 de septiembre de 2008, lo cual significó un incremento real del salario, asociado al desempeño y adicional a los convenidos en convención colectiva, para 1.163 personas de este grupo de empleados.

Dificultades

Sin embargo, debemos identificar y reconocer algunas dificultades que no hacen más que marcarnos nuevos retos, tal como sucede con la satisfacción del cliente.

Si bien este indicador sigue alto, y es uno de nuestros más valiosos activos intangibles, en 2008 tuvimos disminución en los índices generales, aunque no atribuibles a la calidad y oportunidad del servicio en sí, sino a acciones de relación. Ya hemos diseñado planes concretos tanto en los negocios como en el nivel institucional para responder a esas señales, algunas de las cuales, como el rediseño de nuestro formato de factura, se están implementando desde noviembre.

Otros hechos -como las reclamaciones por los pobladores de la zona del proyecto hidroeléctrico Porce III- han planteado dificultades, pues si bien a muchas les asiste derecho, otras de personas foráneas asentadas allí tienen como único propósito recibir indemnizaciones. Hemos tenido también reclamaciones de tipo ambiental relacionadas con afectaciones ocasionadas por los complejos de generación de energía que se encuentran en operación, y todas ellas se han atendido con el debido proceso.





El entorno económico

En el año 2008 la economía mundial presentó una desaceleración de su crecimiento, resultado principalmente del estancamiento de la economía norteamericana y de la zona Euro. Colombia no ha sido ajena a esta situación, que para el caso se agrava con la reducción del envío de remesas de la diáspora en Estados Unidos y España, y con la señales de reducción de las exportaciones a Estados Unidos, Ecuador y Venezuela que, en su orden, representan el 37.35%, 16.19% y 3.99% del total de las exportaciones del país.

Aunque al cierre del año Colombia logró un crecimiento económico positivo de 2.5%, éste es mucho menor que el 7.5% logrado en 2007. Se observó moderación en el crecimiento del consumo de los hogares, del gasto del Gobierno, de la inversión de las empresas, de las exportaciones y las importaciones. Por ramas de actividad productiva, la de minas y canteras alcanzó un crecimiento superior al del año 2007, la industria manufacturera terminó con cifras negativas y los demás sectores presentaron crecimiento, aunque menor que en 2007.

El crecimiento del PIB en Colombia en 2008 estuvo acompañado por un crecimiento de la demanda nacional de energía del SIN-Sistema Interconectado Nacional- de 1.6%, cifra menor que el 4.0% de 2007. La demanda de energía no regulada, aumentó 1.0%, mientras que en 2007 lo hizo en 1.3%.

El desempleo a nivel nacional se ubicó en 10.6% en diciembre de 2008, cifra superior al 9.9% del mismo mes de 2007. Dos millones noventa y nueve mil personas se encontraban sin empleo en diciembre de 2008, ciento ochenta y dos mil personas más que en igual mes de 2007. Para las 13 principales ciudades y sus áreas metropolitanas de Colombia, la tasa de desempleo se ubicó en 10.9% en diciembre de 2008, superior al 10.2% de 2007. En Medellín y su Área Metropolitana esta cifra alcanzó 12.1%, superior al promedio nacional, un hecho que parece reflejar una situación estructural de la región, que nos impone retos desde nuestra gestión de contratación, con el impulso de las economías locales.

La inflación a consumidores se ubicó en 7.7% en 2008, por encima de la meta del Banco de la República, hecho impulsado por los precios de los combustibles y de los alimentos. La inflación para productores alcanzó 8.99%, moderando su tendencia por los menores precios de los bienes básicos en los mercados internacionales. Nuestras tarifas no fueron ajenas a estos resultados, pues las de aguas se indexan con la inflación, mientras que para energía, la mayoría de los componentes de la fórmula se indexan con el IPP, también muy superior a lo previsto. Igualmente la reversión de la tendencia de revaluación del peso contribuyó al incremento de los precios del gas que se indexan con el valor del dólar, tanto en el costo como en las tarifas al consumidor final.

En relación con la tasa de cambio del peso frente al dólar, ésta revirtió su proceso de revaluación observado hasta el primer semestre del año anterior. A diciembre de 2008 la tasa representativa del mercado fue de \$2.243,59, lo cual significó una devaluación durante el año de 11.39%.

Si bien los mercados internacionales se encuentran en un ambiente de pérdida de confianza y de escasa liquidez, EPM pudo asegurar con la banca multilateral la financiación para proyectos como Porce III y la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales de Bello. Las dos recientes colocaciones de bonos en el mercado nacional se hicieron satisfactoriamente, con lo cual se demuestra la solidez de EPM.

Lo que viene para 2009

Para el año 2009 se espera una reducción del crecimiento de la economía colombiana, explicada por la menor dinámica de la actividad económica mundial y por las dificultades relacionadas con los principales socios comerciales de nuestro país: Estados Unidos por su crisis, Venezuela por la reducción del precio del petróleo y los problemas relacionados con ello, y Ecuador por los controles que impone a los productos colombianos.

En esas condiciones el Grupo EPM mantiene firme su compromiso con los grupos de interés y le hace frente a la crisis mundial efectuando una política contra-cíclica buscando un juicioso equilibrio entre la viabilidad con la generación de rentabilidad y la agregación de valor a las partes interesadas. Mantendrá su política de aportes al dueño, el Municipio de Medellín, continuará con los mega-proyectos de energía, agua potable y saneamiento que son financiera, ambiental y socialmente viables y que permiten continuar atendiendo las crecientes necesidades de millones de personas, que mejorarán sus condiciones de vida.

Queda seguir avanzando en este camino y profundizar en las relaciones con nuestros grupos de interés. Para ello, en 2009 aplicaremos una primera iteración de una metodología de diagnóstico y relacionamiento con ellos, con lo cual refrescaremos compromisos y construiremos planes de mejoramiento concertados.





De igual manera nos hemos impuesto como reto la universalización del servicio. Para ello contamos con los instrumentos de estructura y los recursos necesarios para dotar en tres años a 42,000 viviendas rurales del departamento de Antioquia con el servicio de energía, y alcanzar una cobertura superior al 96%.

En cuanto al agua potable, el reto es identificar la dimensión del problema del no acceso, debido a condiciones de riesgos geológicos e impedimentos regulatorios en zonas de urbanización informal. En principio, se tiene presupuestado invertir \$1,200 millones en acciones de mitigación, y contratar un diagnóstico sobre accesibilidad en los servicios públicos, con una inversión estimada de \$2.000 millones. Estamos adelantando gestiones para buscar cooperación internacional para desarrollar las demás fases del proyecto.

Respecto a la generación de empleo y de ingresos, tenemos en marcha una iniciativa estratégica que potenciará la contratación social, actuará sobre la política de contratación para que, conservando su rigor técnico, jurídico y financiero, sume consideraciones económicas y sociales. Finalmente, apalancaremos emprendimientos económicos y sociales que mitiguen la exclusión económica.

Sabemos que el futuro debe ser aún más profundo que el pasado en lo que se refiere a la agregación de valor social de nuestra gestión, y que seguiremos devolviendo en beneficios lo que nos pagan por los servicios.

FEDERICO RESTREPO POSADA
Gerente General

Perfil de la organización: EPM, matriz de un Grupo Empresarial en crecimiento

En 2008 consolidamos nuestra participación en el mercado regional de energía, afianzamos la participación accionaria en CHEC y EDEQ y mantuvimos nuestros estándares de cobertura, calidad del servicio y desempeño financiero.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P., es la matriz de un Grupo Empresarial en la industria de los servicios públicos domiciliarios y conexos, con sede en Medellín. Con las filiales que la integran, tiene presencia en parte del territorio nacional de Colombia y en Panamá. Actúa en el mercado con la marca EPM.

Es una entidad pública descentralizada del orden municipal, creada mediante Acuerdo No. 58 del 6 de agosto de 1955 del Consejo Administrativo de Medellín como un Establecimiento Público Autónomo. Se transformó en Empresa Industrial y Comercial del Estado del orden municipal por Acuerdo No. 069 del 10 de diciembre de 1997, expedido por el Concejo de Medellín. En razón de su naturaleza jurídica, está dotada de autonomía administrativa, financiera y patrimonio propio, de acuerdo con el artículo 85 de la Ley 489 de 1998.

Tiene como objeto social la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, energía, distribución de gas combustible, telefonía fija pública básica conmutada y telefonía local móvil en el sector rural y demás servicios de telecomunicaciones. Está facultada igualmente para

prestar servicios de recolección, aprovechamiento y disposición final de basuras.

Estructura de gobierno

La alta dirección de la compañía está integrada por la Junta Directiva y el Gerente General, ambos designados por el Alcalde de Medellín. La Junta Directiva está compuesta por nueve miembros: el Alcalde de Medellín, quien la preside; cinco personas designadas libremente por el Alcalde y tres más, también escogidas por él, entre los vocales de control registrados por los Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios, que actúan en nombre de los clientes, de acuerdo con los Estatutos - Artículo 7.

El Gerente General nombra a los directivos, bajo criterios de selección, perfiles y requisitos de los cargos. Los demás funcionarios se eligen mediante procesos de selección por competencias, contemplados en el modelo de gestión del recurso humano.

Las funciones principales de la Junta Directiva se rigen por un reglamento interno; y sus decisiones están sometidas a seguimiento por parte de un comité de auditoría ciudadana, donde participa la Dirección de Control Interno.

Durante 2008 EPM realizó algunos ajustes de estructura para ampliar las capacidades con miras a la implementación de la estrategia. Los hechos más sobresalientes son la creación de las direcciones de Planeación Institucional y de Crecimiento Internacional. Igualmente se cambió la denominación de la Dirección de Relaciones Externas y de Medio Ambiente por la de Dirección de Responsabilidad Empresarial, y se creó en su interior una Subdirección de Relaciones con Comunidad, cuyo nombre cambió luego a Desarrollo Sostenible. En Energía se creó una Gerencia de Investigación y Nuevos Negocios y áreas temporales para atender la gestión del proyecto hidroeléctrico de Pescadero y la electrificación rural. En Aguas se creó la Gerencia de Nuevos Negocios y la Subdirección de Empresas Vinculadas, para atender la gestión de filiales.

En promedio, EPM empleó de manera directa a 5,242 personas / mes.

Principios y valores que rigen el desempeño

Los actuales valores organizacionales fueron formulados desde 1998, y fueron ajustados en 2007 para incorporar de manera explícita la Responsabilidad con el Medio Ambiente, pues es una variable medular de la industria. Este valor fue incorporado a los otros de Integridad, Transparencia, Dignidad, Productividad, Responsabilidad



por Resultados, Conocimiento del Cliente e Innovación. En 2009 comenzará a adoptar un modelo de gestión de ética para entidades del Estado, y remozará sus valores mediante un proceso de participación de todos sus funcionarios.

En octubre 1 de 2007 se presentó a la Junta Directiva una guía de Responsabilidad Social Empresarial, tal como registra el acta de Junta Directiva 1477, guía que se basa en cuatro pilares: Responsabilidad Social Empresarial es conceptualmente estratégica y se materializa en el día a día; se debe enfocar en universalización y comprabilidad del servicio; se implementa desde las fortalezas y capacidades de la empresa, y se rige por compromisos específicos con cada grupo de interés. En 2009 esa guía deberá migrar a Política con alcance de Grupo Empresarial, luego de un trabajo de amplia participación.

EPM tiene también una Política Ambiental para el Grupo Empresarial, aprobada mediante el acta de Junta Directiva 1489 de julio 7 de 2008. Es de corte preventivo, reafirma el concepto de mejoramiento continuo en la gestión ambiental y es un nuevo elemento de construcción de cultura en el Grupo Empresarial EPM.

El 14 de junio de 2006 EPM fue admitida oficialmente como adherente al Pacto Global, y su nombre publicado oficialmente en la página web. Además alinea su trabajo de RSE con los Objetivos de Desarrollo del Milenio, acatando señales que para el efecto ha formulado la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Conexos, ANDESCO.

De igual modo acoge el Principio de Precaución, que estipula la Ley 99 de 1993, artículo 1, numeral 6: "(...) 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".

Actuación en el mercado y cobertura

A diciembre de 2008, EPM es la matriz de un Grupo Empresarial que ejerce control en 10 compañías, en dos de ellas indirecto; y participación accionaria en otras ocho en los sectores de energía, aguas y telecomunicaciones. En éste, la empresa filial EPM Telecomunicaciones S. A. E. S. P., que opera bajo la marca UNE, tiene el control de 6 compañías.

Como matriz, EPM atiende con sus servicios de acueducto y alcantarillado la población del Área Metropolitana del Valle de Aburrá, que comprende la ciudad de Medellín y otras 10 poblaciones conurbanas, y conforman una población de 3'600,000 habitantes aproximadamente.

A diciembre 31 de 2008 EPM cuenta con 900,680 instalaciones en acueducto y 866,044 en alcantarillado, de los cuales 832,433 son del segmento residencial en acueducto y 798,768 en alcantarillado. El cubrimiento del sistema de distribución de agua potable es de un 100% en las áreas urbanas de los planes de ordenamiento territorial de los municipios atendidos.

Presta el servicio de energía eléctrica en 122 municipios del Departamento de Antioquia y en uno del Departamento del Chocó, un mercado conformado por 1,066 instalaciones del mercado no regulado y 1,726, 278 clientes del mercado regulado. De ellos, 573,001 clientes pertenecen al mercado regional, para una población total que supera los 5,600,000 habitantes.

La cobertura total del servicio es de 99,38% en el Valle de Aburrá, y de 84.19% en el resto del departamento de Antioquia, para un total de 93.25% sobre el estimado total de la población, tanto urbana como rural.

Con el servicio de gas por red atiende los sectores residencial, comercial e industrial en los 10 municipios del Valle de Aburrá. Y con el programa de gas vehicular -GNV-, EPM atiende a 46 estaciones de servicio ubicadas en los municipios de Itagüí, Sabaneta, Envigado, Medellín y Bello.

A diciembre de 2008, prestaba el servicio de gas natural a 396 mil 947 clientes, de los cuales el sector residencial representa el 98.7% equivalentes al 15%. El sector no residencial incluye comercio, industria y entidades oficiales. Gas Natural Vehicular -GNV- atiende 46 estaciones de servicio, para un total acumulado de 29 mil 106 vehículos convertidos a este combustible.

En 2008 se inició el cubrimiento del mercado no residencial de gas natural en los municipios de Guarne, Rionegro y Marinilla, en el Oriente cercano a Medellín, por medio de un ramal directo desde la derivación del gasoducto de distribución del Valle de Aburrá, propiedad de EPM.

Indicadores financieros relevantes a diciembre de 2008

	Col\$ millones	US\$ dólares miles *
Ingresos operacionales	3,810,210	1,789.52
Excedente operacional	1,355,944	636.84
EBITDA	1,684,690	791.24
Excedente del ejercicio	1,331,729	625.47
Activos	18,438,970	8,218.51
Patrimonio	14,871,136	6,628.28
Pasivos totales	3,567,834	1,590.23
Impuestos al Estado	391,692	183.96

* A tasa promedio del mercado, \$2,129.18

Premios y distinciones

En 2008, EPM recibió las siguientes distinciones:

- Premio 2008 de la Comisión de Integración Energética Regional -CIER-, por la calidad en el suministro.
- Reconocimiento Especial en el Cuarto Encuentro de Uso Racional de la Energía de la Unidad de Planeación Minero Energético --UPME-, por la estrategia comercial "El juego de Doña Luz".
- Reconocimiento al Proyecto GÉNESIS (aplicación desarrollada para el manejo centralizado de la cartografía general y ambiental de los proyectos de generación de energía), en el evento de *Environmental Systems Research Institute* -ESRI-, realizado en Santiago de Chile.
- Reconocimiento al desempeño al proyecto MDL Jepirachi, en el marco del seguimiento del Banco Mundial (BM).
- Premio a la ponencia "Gestión Integral de embalses en EPM, caso de estudio: Riogrande II y Porce II", expuesto en el Simposio CIDET 2008 "Hacia un desarrollo sostenible en el sector eléctrico, impacto social, ambiental y tecnológico" realizado en la ciudad de Bogotá en noviembre de 2008.
- Reconocimiento ambiental del Área Metropolitana del Valle de Aburrá, a la acción de entrega de bonos de descuento para incentivar la reconversión y utilización de gas natural vehicular, como una inversión ambiental indirecta.
- Inclusión en el ranking Superbrands Colombia, como Marca de Excelencia en el mercado colombiano.



En los estudios sobre imagen social y ambiental, EPM es reconocida, dentro de la población general del Departamento de Antioquia como una de las empresas colombianas con mayor compromiso en términos de su Responsabilidad Social Empresarial y Ambiental.

Gobierno Corporativo

En 2008, los instrumentos de Gobierno Corporativo se reforzaron con motivo de la emisión de títulos valores que realiza EPM y como resultado de las negociaciones de financiamiento con la Banca Multilateral. En particular, varias acciones de mejoramiento se desarrollaron en respuesta a la encuesta de la Superintendencia Financiera “Código País” y a las negociaciones del préstamo con el Banco Interamericano de Desarrollo -BID para la construcción del proyecto “Porce III”.



Aunque las prácticas de Gobierno Corporativo en EPM se iniciaron desde tiempo atrás, la expedición del nuevo Código de Gobierno Corporativo en 2007 definió los tres pilares que integran la gobernabilidad empresarial en EPM: el *Código de Gobierno Corporativo*, el *Convenio Marco de Relaciones Municipio de Medellín-EPM* o “*Convenio de Gobernabilidad*”, y el *Informe Anual de Gobierno Corporativo*.

El Código de Gobierno Corporativo de EPM fue diseñado atendiendo a su particular naturaleza jurídica de empresa pública municipal con un único dueño, lo que define un estándar diferente de mejores prácticas y compromisos en la materia.

Durante 2008, y de acuerdo con los resultados de la encuesta nacional de la Superintendencia Financiera, EPM adoptó ajustes relacionados con actualizaciones del Reglamento de Junta Directiva en aspectos de información, agenda anual, conflictos de interés e inclusión dentro de las funciones del Comité de Auditoría de la revisión y evaluación del cumplimiento de los deberes de la Junta Directiva y la producción de informes respecto a las posibles operaciones que se celebren con vinculados económicos.

Plan de Gobierno Corporativo 2008

La Junta Directiva aprobó en marzo de 2008 el Plan de Actividades de Gobierno Corporativo, que buscan mejorar la gobernabilidad corporativa a través de:

- La Actualización de Reglamento de Junta Directiva que modificó su reglamento interno, incluyendo entre otros asuntos directrices para el suministro de información a la Junta y para la certificación sobre los asuntos aprobados, agenda anual con el avance del plan de actividades de Gobierno Corporativo, seguimiento a indicadores financieros y gestión con filiales, seguimiento a la estrategia empresarial y a la política de Responsabilidad Social Empresarial, y revisión del desempeño de la Alta Gerencia. Finalmente se establecieron precisiones en torno a los conflictos de interés y el alcance de la autoevaluación que deben llevar a cabo anualmente los miembros de la Junta.



- El avance en la clasificación de los bienes catalogados como repuestos almacenados, y adecuaciones al sistema de información para acoger las Normas Internacionales de Información Financiera, NIIF.
- El inicio de las actividades para la certificación de la auditoría interna mediante la adopción de parámetros bajo estándares internacionales.
- La definición de un modelo de intervención para el Grupo Empresarial a través de una firma consultora, el cual incluye contexto de negocios, modelos de operación, gobernabilidad y operacionalización. Estará terminado en el primer trimestre de 2009.
- Asimismo, en asocio con el Banco Mundial, durante el mes de junio EPM desarrolló la Primera Ronda de Gobernabilidad Corporativa en empresas públicas del sector infraestructura, para intercambiar experien-

cias internacionales e identificar buenas prácticas de Gobierno Corporativo en Latinoamérica en gestión de empresas estatales.

- Se efectuó la recopilación de la normatividad interna y externa de cada proceso, en el instrumento denominado "Normograma", que contiene las normas que reflejan los compromisos de la empresa; se unificó la metodología para la Gestión Integral de Riesgos relacionados con los grupos de interés definidos en el marco del modelo de Responsabilidad Social Empresarial, y se estableció para el Grupo EPM el objetivo estratégico, la creación de valor para los grupos de interés, el cual hace parte del modelo de Responsabilidad Social Empresarial.
- Estructura organizacional para atender el proceso de Gobierno Corporativo en el Grupo Empresarial: la administración decidió encargar a la Dirección de Responsabilidad Empresarial de la coordinación y el seguimiento del Gobierno Corporativo del Grupo Empresarial. Además, se creó el Comité de Gobierno Corporativo como mecanismo de coordinación e integración al interior del Grupo EPM.



Cumplimiento del Código de Gobierno Corporativo y del Convenio Marco de Gobernabilidad

Durante el 2008, EPM transfirió al Municipio de Medellín excedentes financieros totales por valor de \$521 mil millones bajo el principio del respeto a la solidez patrimonial de la entidad y a la garantía de la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Con el cambio de Administración Municipal, el Alcalde electo de Medellín, en su calidad de Presidente de la Junta Directiva de EPM, nombró a los miembros de la Junta Directiva, dando continuidad a la gran mayoría de los miembros de la Junta anterior.

Revelación de Información Financiera y no Financiera

La información de carácter general de EPM se da a conocer por diferentes medios: boletines de prensa, folletos, manuales, el sitio Web Corporativo de EPM www.epm.com.co, donde se dispone de un espacio especial denominado “inversionistas”, y el sitio Web de la Superfinanciera www.superfinanciera.gov.co.

Compromisos frente a los inversionistas

EPM cumple estrictamente con los compromisos asumidos con los inversionistas en temas tales como la contratación del representante legal de tenedores y el depósito de valores y con el pago oportuno de las obligaciones financieras derivadas de sus emisiones vigentes. Además, como práctica de gobierno corporativo, 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. En cumplimiento de esto, en mayo y octubre se realizó en Bogotá un encuentro con un grupo amplio de inversionistas institucionales y de entidades financieras, con el fin de informar sobre la estrategia general, el progreso y la gestión de EPM.

Adicionalmente y con el fin de prepararse para incursionar en el mercado público de valores internacional y usarlo como fuente de recursos financieros, en noviembre se realizaron en New York varias reuniones entre el Gerente General y el Director de Finanzas Institucionales de EPM con algunos inversionistas, como entidades financieras y fondos de capital privado.

Los mecanismos de control sobre EPM y la información financiera y no financiera contemplan la adopción voluntaria de Auditoría Externa Financiera. Además cuenta con Auditoría Interna, mientras que la naturaleza jurídica de la entidad y su carácter oficial tiene control por parte de organismos externos en materia de gestión y resultados, actuación de sus funcionarios, gestión pública, gestión financiera y responsabilidad fiscal, entre otros aspectos.







Grupos de Interés

En EPM los Grupos de interés están definidos a partir de la visibilidad y claridad de los intereses bidireccionales de la relación, de su legitimidad y de la capacidad real o potencial de impacto sobre la sociedad en general y sobre la empresa en particular.

De este modo, los grupos de interés en EPM son, en orden de proximidad a la actividad empresarial, el dueño, los socios (para el caso del Grupo Empresarial) los directivos y funcionarios, los proveedores y contratistas, los clientes, la comunidad y el medio ambiente, los competidores y colegas, y el Estado.

Sin embargo, la actuación de estos grupos no es ni lineal ni compartimentada, pues un mismo sujeto puede pertenecer a diferentes grupos de interés en forma simultánea. Ello complica la identificación de intereses y hace más exigente el cumplimiento de la Responsabilidad Social Empresarial, pues el incumplimiento frente a uno de los roles tiende a multiplicar el deterioro de la legitimidad entre las otras partes interesadas, de las que también hacen parte los sujetos insatisfechos.

Con cada grupo la empresa tiene una declaración de RSE formulada en el año 2004, con base en un diagnóstico global de las relaciones con ellos, apoyados en estudios de mercado y de satisfacción. El reporte de la gestión y de las acciones con cada uno de ellos se hace teniendo como punto de mira el cumplimiento de esa declaración.

De igual modo, se adelantó con la empresa IPSOS Napoleón Franco un estudio de evaluación de políticas y acciones RSE con ciudadanos (clientes y comunidad), empleados y líderes de opinión (gobierno, ONGs, medios de comunicación, empresariado). Para 2009 la Empresa extenderá el estudio a todos los grupos de interés, e implementará un modelo de relacionamiento con todos ellos, lo cual incluirá una revisión de su conformación, la actualización del diagnóstico y la formulación de compromisos de RSE como producto de diálogos expresos.

Por otro lado, es importante destacar que dentro de los grupos de interés actúan agentes sociales con capacidad de participación en la vida pública, a los cuales designamos con el término “grupos de opinión”. En estos se incluyen los grupos que invocan demandas de varios grupos de interés mezclados con otros elementos (intenciones particulares, por ejemplo), explícitos o tácitos, transitorios o permanentes, que no permiten la identificación de unos intereses sobre los que puedan establecerse relaciones de largo plazo y de beneficio mutuo.

Los grupos de opinión no se tratan como grupos de interés. Se identifican como agentes transversales en relación con los impactos que puedan tener sobre las relaciones de EPM con sus grupos de interés.

RSE con Clientes

Nuestra promesa a los clientes se fundamenta en ofertas de valor con calidad, comunicación clara y asertiva y trato amable. Cobertura, comprabilidad, calidad del suministro, un alto estándar en la atención y una comunicación que hace énfasis en la educación para el uso responsable, materializan esta promesa.

Este capítulo

Gestión con clientes 36

- Tarifas
- Calidad
- Satisfacción del cliente
- Desconectados
- Responsabilidad por el producto
- Incidentes y reclamaciones

Comunicación y Relacionamiento 42

- Comunicación e información
- Educación al Cliente

Programas RSE 43

- Habilitación Viviendas
- Antioquia Iluminada
- Energía para el retorno
- Brigadas comunitarias de mitigación del riesgo en aguas
- Financiación a Multiusuarios
- Energía Prepago
- Ecodescuento
- Financiación Social
- Gestión de pérdidas

Temas especiales 47

- CIER
- Nuevo formato de factura

Son Clientes de EPM los suscriptores de alguno o varios de los servicios de acueducto, alcantarillado, energía eléctrica o gas natural. No obstante, la relación con Clientes se extiende a todas aquellas personas que, aunque no figuran como suscriptores, usan el servicio y, por lo tanto, tienen los mismos derechos para hacer peticiones, quejas y reclamos, y al mismo tiempo son público objetivo para acciones de comunicación y educación.

Cobertura

Los índices de cobertura son de 93.25% para el total de energía, con 99,38% para el Área Metropolitana, 84,19% para las regiones fuera de Medellín; y 100% en las áreas urbanas del Plan de Ordenamiento Territorial en los servicios de aguas.



El programa Antioquia Iluminada, que se reseña más adelante, apunta a incrementar la cobertura en Energía, mientras que en Aguas deberemos emprender un estudio para identificar con certeza el número de habitantes que carecen del servicio en nuestra zona de cobertura, por estar en asentamientos subnormales o en áreas no urbanizables.

así como el sector no residencial. El estrato 4 paga el costo unitario.

Adicionalmente, las Unidades Estratégicas de Negocios establecen segmentaciones específicas de acuerdo con características que permitan configurar de mejor manera la oferta de servicios y la relación con los clientes.

Los Clientes en EPM están clasificados básicamente como residenciales y no residenciales, éstos últimos entre comerciales, industriales y exentos, vale decir entidades oficiales y sin ánimo de lucro. Dentro del sector residencial se aplica estratificación socioeconómica, pues de acuerdo con la regulación aplica subsidios tarifarios a los estratos 1, 2 y 3, que son compensados con contribuciones que pagan los estratos 5 y 6,



Cientes EPM a diciembre 31 de 2008, por servicio

Sector	Acueducto	Alcantarillado	Energía	Gas
Residencial	832,433	798,760	1,573,610	98,7
No residencial	68,247	67,284	152,668	1.3%
No Regulado	N. A	N. A	621	N.A
Cientes totales	900,680	866,044	1,726,278	396,947
Vehículos a Gas	-	-	-	29,136

Gestión con Clientes



Tarifas

Los servicios que presta EPM están sometidos al régimen de libertad regulada y, por lo tanto, a metodologías para fijación de tarifas determinadas por comisiones de Regulación, adscritas a los ministerios del ramo. Los períodos regulatorios tienen ciclos de 5 años.

La política general frente a tarifas en EPM es mantener unos niveles de eficiencia que se reflejen en una cuenta agregada competitiva para los clientes.

Acueducto y Alcantarillado

En Aguas, los niveles de factura agregada de acueducto y alcantarillado no tuvieron incrementos significativos para los usuarios, aunque se actualizaron las tarifas en tres oportunidades, en cumplimiento de lo dispuesto en el mandato legal del artículo 125 de la Ley 142 de 1994, que establece que éstas pueden ser actualizadas cuando se acumule un 3% en los índices que contienen las fórmulas que, para el caso del sector de agua potable y alcantarillado, es el Índice de Precios al Consumidor (IPC).

Energía

A partir de febrero de 2008 entró en vigencia un nuevo período regulatorio y, adicionalmente, en junio de 2008 finalizó el proceso de unificación de tarifas en el Departamento de Antioquia, producto de lo cual se registró una disminución del 22.63% en la tarifa para los clientes regionales. Para los clientes del mercado metropolitano la unificación representó un incremento ponderado de 8.98%, con un impacto menor para los clientes de los estratos 1 y 2, por el esquema existente de subsidios y contribuciones.



Gas

En este año el precio del gas en boca de pozo del campo La Guajira, del cual se abastece el sistema del Valle de Aburrá, tuvo dos incrementos altos, del orden de 33% cada uno, en los meses de febrero y agosto, lo cual se reflejó en las tarifas a partir de los meses de abril y octubre, respectivamente.

Para 2009 se espera que con la caída del precio internacional del petróleo, el precio de ese gas en boca de pozo tenga disminuciones del orden del 30% en los meses de febrero y agosto, con lo cual se tendrá un alivio importante en la tarifa, del orden del 12% para los clientes residenciales, 8% para el sector no residencial y de \$115 por m³ para GNV.

Calidad

La calidad del suministro de los servicios se concibe como una responsabilidad primaria que impacta de manera directa indicadores relacionados con Desarrollo Humano Integral, especialmente el índice de esperanza de vida, para el caso del agua, y el de bienestar material para el caso de la energía y el gas.

En todos los servicios los indicadores de calidad, así como los de continuidad y tiempos de atención de daños, se mantienen en una línea constante de alto estándar, con leves variaciones que no afectan la calidad del servicio.

Satisfacción del cliente

Si bien la calidad y la prestación de los servicios propiamente dichos siguen siendo altamente valorados, los indicadores de satisfacción bajaron respecto a los períodos anteriores, principalmente por temas de relacionamiento y comunicación. La explicación básica se encuentra en la evolución de las expectativas y un mayor vínculo emocional con marca, lo cual exige valores agregados en cuanto a comunicación, en temas como mayor claridad en la factura y precisión en la información de cortes programados.

En este aspecto los hechos más relevantes son nuevos programas de comunicación como “El juego de Doña Luz” para los clientes de energía, con contenidos relativos a uso eficiente; “Operativo Reactivo” en aguas para información sobre daños, y en gas un programa de capacitación a vendedores y clientes.

De igual modo se hizo un rediseño del formato de factura, ganando claridad en la información (ver nota especial al final del capítulo). Y en energía, se está trabajando en la revisión de procesos para el ciclo básico del servicio, con el fin de mejorar atributos de comunicación con la notificación previa de la suspensión programada.

Índice de satisfacción del cliente EPM – 2006-2008



Servicio	2006	2007		2008
		Sin mercado regional	Con mercado regional	Con mercado regional
Global EPM	85.33	84.90	83.29	79.40
GEN Energía	90.37	86.88	85.84	80.53
GEN Aguas	87.33	87.47	87.47	82.00
Reclamos	67.08	60.66	60.57	67.78
Oficinas de Atención	80.66	81.64	80.88	80.78
Línea de Atención Hogares	84.18	83.17	82.88	79.50
Factura	79.00	84.74	84.26	83.84

En 2008 el GEN Aguas inició el programa denominado Operativo Reactivo, para mitigar el impacto por daños imprevistos, una rotura en la red de distribución de agua potable o el hundimiento de una recolección de agua residual.

El procedimiento incluye la entrega de un volante informativo a los usuarios afectados; suministro paliativo con carro tanques, bidones y bolsas de 5 litros, así como información por el Ejecutivo de Cuenta asignado para los grandes clientes y clientes críticos, y mediante oficina móvil para los residenciales.

Se atendieron 5 eventos en el año, que afectaron a 20.430 usuarios. Las llamadas al contact center se redujeron de 2.5 por instalación afectada en este tipo de eventos, a 1 llamada. El costo fue de 5 millones.

Calidad de la atención al cliente

La atención al cliente externo se monitorea permanentemente revisando los indicadores de tiempos de atención y tiempos de espera establecidos para cada tipo de transacción, la resolución de los requerimientos dentro de los términos legales establecidos, y se conoce la percepción del cliente frente al servicio a través de la aplicación de una encuesta de satisfacción mensual con un nivel de confianza del 90% y un margen de error del 5%.

El índice de satisfacción de la atención fue de 9.6, ligeramente superior al registrado en 2007, que fue de 9.5. Incrementos igualmente leves se presentaron en la eficacia de la línea de atención, en la línea empresarial y del nivel de servicio del contact center.

El indicador de reclamos en 2008 fue de 0.09% y el de quejas de 0.04%, quedando en ambos casos por debajo de los estándares conocidos, (2% para reclamos -reclamos imputables/facturas emitidas-, y 1% para quejas -quejas imputables/facturas emitidas-).

Infraestructura de atención

En 2008 EPM abrió una nueva oficina de atención y nuevas taquillas en los municipios de Bello, Copacabana y Caldas, y en La Floresta, Castilla y el sótano 2 del Edificio EPM. Además se implementó el sistema de atención virtual a clientes a través de video teléfonos, por parte de funcionarios ubicados en otras oficinas remotas que tienen tiempo disponible para apoyar la gestión.

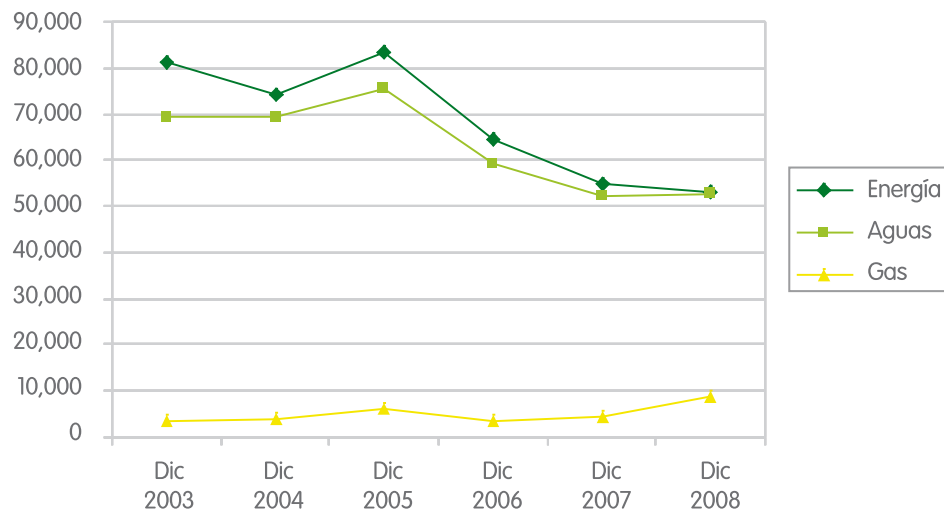
En 2008 el número de convenios para recaudo pasó de 163 a 157 pues se cerraron algunos puntos propios en municipios y se canceló un convenio bancario. Sin embargo la capacidad de respuesta se mantuvo, pues se incorporó a la infraestructura de recaudo una red electrónica adicional, tres recaudadores menores y cinco cooperativas nuevas. Cada convenio corresponde a una entidad que tiene numerosos puntos de recaudo en un determinado canal. Así hay convenios con almacenes de cadena, bancos, cooperativas, redes electrónicas, entre otras.

La ampliación del recaudo en línea sigue siendo del mayor interés, aunque no todos los bancos pueden prestar ese servicio.





Evolución de desconectados por año



Evolución de % de desconectados por año respecto al total de instalaciones

	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Energía eléctrica	8.6%	7.6%	8.4%	6.3%	3.4%	3.1%
Aguas	8.8%	8.5%	9.2%	7.0%	6.0%	5.8%
Gas natural	3.2%	2.9%	3.5%	1.4%	1.4%	2.3%

Desconectados

La desconexión de los servicios públicos básicos es uno de los retos principales que tiene EPM frente a la prestación del servicio, pues uno de los pilares de su Política de Responsabilidad Social Empresarial es la cobertura universal, entendida como disponibilidad de redes y como posibilidad de compra.

El abordaje que EPM ha hecho del problema se ha centrado en educar para el uso consciente y el control de consumos, en planes de financiación para la reconexión y en formas de pago acordes con el ritmo del ingreso de los usuarios desconectados o en riesgo. Además en la unificación tarifaria en energía, la intensificación del programa de Energía Prepago y decisiones sobre la aplicación de cargos de distribución y comercialización inferiores a los cargos máximos aprobados por la Comisión de Regulación de Energía y Gas.

Estas medidas han logrado una disminución, pero aún no se visualiza una solución definitiva. Problemas estructurales como los niveles de empleo e ingreso de las familias, las condiciones de seguridad en zonas urbanas y rurales del mercado atendido, el nivel educativo, la composición, tamaño y estilos de vida de la población, son causas directas del problema, junto con otros coyunturales, como la desaceleración de la economía, situación que será crítica en 2009.



Para el servicio de energía eléctrica, el mercado atendido por EPM creció un 50% durante el año 2007 y, por tanto, el total de clientes en situación de desconexión por dificultades para el pago tuvo en 2008 un crecimiento en término de número de instalaciones. Sin embargo, las acciones emprendidas para mitigar el problema registran un impacto positivo como se refleja en el indicador del porcentaje de clientes desconectados sobre el total de clientes de energía.

Financiación de cuentas

Con el fin de facilitar aún más las condiciones de financiación, se emitió el Decreto 1685, de Reestructuración de Deuda, que empezó su aplicación el 25 de julio de 2008 en el mercado metropolitano, y el 8 de septiembre en el mercado regional. El Decreto profundiza en descuentos por intereses, disminución de plazos y tasas a aquellas deudas de mayor antigüedad y menor plazo de pago.

En total, se han realizado financiaciones por valor de \$13,889 millones, con pagos de contado correspondientes a cuotas iniciales y pago total de la deuda, por valor de \$2,753 millones. Adicionalmente, los descuentos aplicados según condiciones del Decreto, ascienden a \$1,930 millones.

La atención de la financiación se lleva a cabo en una oficina exclusiva, en el sector de San Benito con 16 taquillas, y con cita previa en la línea 4444115.

Responsabilidad por el producto

Para asegurar las condiciones de seguridad eléctrica, EPM observa todas las normas técnicas, comenzando por el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas -RETIE- que aplica para las redes de distribución, y son exigidas a todos los proveedores.

Además para todo el sistema eléctrico, se observan normas de ICONTEC -Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación-, IEEC -*International Electrotechnical Comision*-, ANSI -*American National Standards Institut*-, ASTM -*American Society for Testing and Materials*, ISO -*Internacional Organization for Standarization*-, entre muchas otras.

En gas se aplican el plan de contingencias para la operación y mantenimiento del sistema; el Sistema de Gestión de la Calidad, mediante el cual se trazan políticas y objetivos

que apuntan a la excelencia en la prestación del servicio dentro del marco de la seguridad y la eficiencia, la planificación y ejecución del plan de revisiones periódicas obligatorias a las instalaciones residenciales, comerciales, industriales e Institucionales; e información a clientes sobre uso seguro.

En 2008 se presentaron 29 accidentes de origen eléctrico en trabajadores, contratistas y terceros, 4 menos que en 2007, y en este último grupo, 5 menos. Adicionalmente, en este año EPM hizo 288 indemnizaciones, con un valor de \$295 millones, por daños a electrodomésticos y en equipos en la industria, por lesión y muerte a animales y por poda de árboles, asociados a la prestación del servicio de energía. No se presentaron sanciones administrativas o jurídicas al negocio gas, por razón de uso seguro.

Incidentes, reclamaciones y multas por la gestión de servicio

Del total de 32.090 reclamos declarados no favorables para el cliente, sólo 1,630, equivalentes al 4.94%, interpusieron los recursos de la vía gubernativa, haciendo pleno uso

de los derechos que les otorga la Ley 142 de 1994 y que la entidad gestiona con toda la transparencia legal y social.

De estos 1,630 recursos, en 642 se le dio la favorabilidad al cliente en segunda instancia con la misma EPM; 100 fueron archivados por solicitud de los propios clientes; 231 fueron rechazados conforme a la normatividad vigente; y en 632 se confirmó la decisión de la primera instancia. De los negados, 343 casos se enviaron a la Superintendencia de Servicios Públicos, con el siguiente resultado: 164 casos fallados a favor de EPM, 106 fallados a favor de los clientes, y 73 casos pendientes de fallo.

La entidad fue sancionada con multa en 8 ocasiones por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos, por violación del debido proceso a ese mismo número de clientes.



Comunicación y relacionamiento con los clientes

Comunicación e información

EPM dispone de canales de comunicación con el cliente a través de radio, televisión, página web e impresos, para informar sobre sus actuaciones y la relación de la gestión que implica a los clientes y el mercado.

Se destacan la radio revista Aló EPM, que se transmite de lunes a viernes por la radio comercial y atiende la demanda de información, orientación y pedagogía a clientes residenciales de estratos 1, 2 y 3; y Camino al Barrio, programa de televisión dirigido a público en general que privilegia el servicio público de información, el derecho a opinar,

la posibilidad de conocernos y reconocernos. Se y transmite semanalmente por los canales local y regional.

Por su parte, el portal electrónico epm.com.co recibe unas 70.000 visitas mensuales.

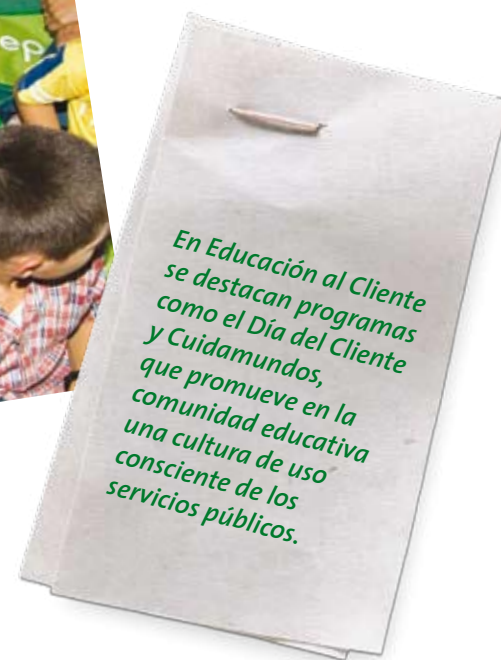
Educación al cliente

Los programas de educación, comunicación asociada al servicio y orientación al cliente, se basan en el uso eficiente y seguro de los servicios públicos, los deberes y derechos de los usuarios, el cuidado de la infraestructura y la relación entre el medio ambiente y la producción y suministro del agua, la energía y el gas. Para ello se diseñaron e implementaron estrategias interactivas que se apoyaron con la producción y entrega de material educativo, con los cuales se llegó a más de 158 mil personas.

Cliente mejor informado

Las Unidades Estratégicas de Negocio enfocan gran parte de su comunicación de mercadeo a entregar información que contribuya a un mejor uso del servicio. Entre ellos se destacan los siguientes:

- *Cientes Corporativos Aguas: 13 visitas a plantas de potabilización y 16 talleres de facturación para Clientes Corporativos,*
- *Construyendo progreso: manejo de impacto en los proyectos de infraestructura de Aguas, mediante el uso de medios de comunicación dirigidos y gestores sociales.*
- *El Juego de Doña Luz: concurso dirigido a 1'600.000 clientes para promover el uso eficiente y seguro de la energía eléctrica por medio de plegables, insertos en factura, cuñas de radio, comerciales de televisión y talleres.*
- *Sensibilización en Gas: realización de 136 eventos que lograron impactar a 19,239 personas por todo el Valle de Aburrá para enseñar el uso y el manejo seguro del Gas Natural por Red y de los equipos gasodomésticos. Es una actividad dirigida por un psicólogo, una socióloga y un chef.*



En Educación al Cliente se destacan programas como el Día del Cliente y Cuidamundos, que promueve en la comunidad educativa una cultura de uso consciente de los servicios públicos.

Programas de RSE con Clientes



Habilitación Viviendas

Este programa se centra en la provisión de servicios públicos básicos -energía, aguas, gas- a sectores urbanizados que se encuentran dentro de la zona de cobertura, y cuya dificultad para conectarse se debe a la escasez de recursos de sus habitantes y a la situación de marginalidad legal y social en la cual se desenvuelven.

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

En términos de desarrollo urbano, coadyuva al mejoramiento de las condiciones de calidad de vida de los habitantes, potencia el desarrollo y el mejoramiento integral en los barrios, permite la expansión de los sistemas de acueducto, alcantarillado, energía y gas por red, debido al aprovechamiento de la infraestructura de soporte preexistente y favorece las condiciones ambientales de las zonas intervenidas.

El programa existe desde 1964, pero en 2008 se extendió a la población rural del Departamento de Antioquia y al servicio de gas. En este último, la meta esperada de conexiones se superó en 13%; mientras que en Energía hubo notables incrementos en el número de viviendas conectadas y en la inversión. En aguas hay un incremento en la inversión y una disminución en el número de viviendas, que se explica por un mayor énfasis en las obras accesorias y por tanto en un mayor costo por unidad.



Resultados consolidados Habitación Viviendas HV 2006-2008

Servicio	Viviendas			\$ Millones		
	2006	2007	2008	2006	2007	2008
Energía	13,286	14,737	21,104	ND	3,428	8,363
Aguas	2,608	2,736	1,756	4,975	5,155	5,267
Gas	NA	NA	76,338	NA	NA	2,818

Antioquia Iluminada

Consiste en dotar 42,000 viviendas rurales del Departamento de Antioquia con el servicio de energía eléctrica en el período 2009-2011, para mejorar las condiciones de vida de las poblaciones impactadas con el proyecto. La inversión total se estima en \$215,000 millones.

La meta para 2009 es electrificar 14,000 nuevas viviendas rurales mediante la extensión de redes de distribución, con una inversión de \$53,798 millones.

Energía para el Retorno

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

Como una manera de facilitar el repoblamiento, EPM repone las redes, hace una revisión de la facturación y mediante el Programa Habilitación Viviendas financia y normaliza la situación de los nuevos habitantes. El trabajo social con las comunidades que retornan es crítico, pues su nivel de ingresos y su cultura de consumo, entre otros factores, dificultan la permanencia en el programa.

En 2008 se normalizaron 538 familias, 518 a través del Programa Habilitación Viviendas, con una inversión de \$1,800 millones, todas ellas en los municipios de la cuenca del río Nare. Sin embargo, han comenzado gestiones análogas en la zona de Urabá, que deberán materializarse en 2009.

Como parte del programa se han fortalecido las actividades de mantenimiento de las redes, asignando materiales y cuadrillas para la atención oportuna de los daños, y dotando de servicios a viviendas nuevas en esas zonas.

Brigadas Comunitarias para mitigación del riesgo en aguas

Es un programa de gestión de la demanda que busca reducir las altas pérdidas de acueducto por múltiples fugas en instalaciones irregulares de viviendas subnormales localizadas en sectores de invasión y con restricción de uso del suelo por riesgo geológico.

En 2008 se ejecutó el programa en 8 sectores de la zona Nororiental, con disminución de la demanda por reducción de consumos en 20 m³/Viv./mes en 200 viviendas -950 personas-, instalación de 8 medidores comunitarios y eliminación masiva de fugas.

Para 2009 se tiene presupuestado invertir \$1,200 millones en una contratación que ejecute las acciones de mitigación. Además se realizarán 5 brigadas ejecutadas directamente con personal de EPM a través de voluntariado interno, y se contratará un diagnóstico sobre accesibilidad con una inversión estimada de \$2,000 millones.

Financiación a multiusuarios

Basados en la Resolución 319 de la CRA, que ordena la individualización de medidores multiusuarios de aguas en copropiedades, EPM diseñó un sistema de financiación para facilitar la adopción de la norma. El número de clientes que se acogieron en 2008 fue de 2,362, 604 de ellas financiadas, con un promedio de \$491,080 por instalación.

Energía Prepago

Opera desde agosto de 2007 y está diseñada no sólo para resolver estructuralmente la problemática en un segmento de los usuarios desconectados, sino para facilitar el acceso a sectores de la población con dificultades de pago para la cuenta acumulada.





A diciembre 31 de 2008 y desde el inicio del programa, se han vinculado 27,470 familias, dato que corresponde al 88% de la meta total, que es de 31,176 familias en un horizonte de 5 años (julio 2007 a julio 2012). El 82% de las familias que hoy tienen energía prepago se encontraban en estado de desconexión antes de iniciarse el programa. El 89% de los vinculados son de estratos 1 y 2. El programa está operando en todas las comunas del municipio de Medellín y sus corregimientos, y en los demás municipios del Valle de Aburrá.

Energía Prepago se complementa con un programa intensivo de capacitación sobre uso eficiente del servicio, que se ha visto reflejado en el cambio de hábitos y de comportamientos asociados al servicio. Los usuarios tienen un promedio de consumo de 107 kWh/mes, por debajo del consumo de subsistencia de 130 kWh/mes, de modo que aprovechan al máximo los subsidios a los cuales tienen derecho, considerando que la oferta está dirigida únicamente para los usuarios residenciales desconectados, suspendidos o en riesgo, pertenecientes a los estratos 1, 2 y 3.

Ecodescuento

A partir de junio de 2008 entró al mercado un incentivo económico hasta de \$1,800,000 llamado Ecodescuento, otorgado por toda la cadena del GNV (estaciones, talleres, proveedores y EPM), logrando que las conversiones se incrementen de manera significativa. Se beneficiaron 3,573 propietarios de vehículos, con una inversión de \$809,040 millones, muchos de ellos particulares, apalancados además por la exención del pico y placa ambiental.

Financiación Social

Acceso a créditos de bajo interés, amortizables en la factura de servicios, para comprar electrodomésticos e insumos para remodelación de vivienda, con el fin de facilitar la mejora de la calidad de vida y el uso eficiente de los servicios. En octubre de 2008 se hizo un lanzamiento piloto, en el que 1,272 familias realizaron compras por valor de \$186 millones.

Para el 2009 se espera una cobertura de 3,000 nuevas familias cada mes en promedio, y se piensa extender el programa a 8 municipios del Departamento de Antioquia a partir de junio.

Gestión de pérdidas

La disminución de las pérdidas es una obligación de las empresas de distribución para garantizar la viabilidad del negocio de distribución de energía y llevar a la tarifa señales justas, pues el factor de pérdidas afecta el precio de todo el sistema.

El programa de recuperación y control de pérdidas en EPM comprende control de instalaciones, disminución de la vulnerabilidad de las redes, suspensión y reconexión, así como programas sociales de sensibilización y acompañamiento, para consolidar una cultura de la legalidad.



CIER por sexta vez

Por sexto año consecutivo, EPM volvió a alcanzar el mayor índice en el "Área de Calidad en el Suministro de Energía" en la encuesta CIER.

CIER es la Comisión de Integración Energética Regional, y evaluó a 58 empresas distribuidoras de energía eléctrica de Suramérica y Centroamérica, que representan cerca de 67 millones de clientes.

Los clientes consideraron la Calidad en el Suministro de Energía como el indicador más importante en la prestación de ese servicio. EPM obtuvo la más alta calificación en Latinoamérica, alcanzando el 96.6% de los clientes "satisfechos" y "muy satisfechos".

Atributo

Posición obtenida por EPM

Porcentaje de clientes satisfechos y muy satisfechos

Suministro de energía sin interrupción	Primer lugar	97.6%
Suministro de energía sin variación	Primer lugar	97.3%
Agilidad en la reanudación del servicio	Primer lugar	94.9%

Fuente: Medición CIER ERSC-2008



EPM también obtuvo el mayor puntaje en Latinoamérica en el Índice de Aprobación del Cliente (IAC). El 95.6% de los clientes calificó como “buena” o “excelente” la satisfacción inicial con la calidad de los servicios prestados por la distribuidora. Además, EPM obtuvo el 93.1% en el Índice de Satisfacción General (ISG), pregunta que es posterior a la evaluación de los atributos específicos de las áreas de Calidad y Precio, y cuyo resultado representa la satisfacción final del cliente. En el comparativo con las otras distribuidoras, obtuvimos el séptimo puesto en el índice de satisfacción percibida.

Aunque el Alumbrado Público no está considerado en la construcción de los indicadores de calidad de los servicios prestados por las distribuidoras, la medición fue incluida en la Encuesta CIER de Satisfacción del Cliente 2008 para evaluar la influencia de esta variable en la satisfacción de los clientes con la calidad percibida. EPM fue la empresa que logró la mejor evaluación en esta consulta (94.6%), así como en cada uno de los atributos que la conforman.

Atributo	Posición obtenida por EPM	Porcentaje de clientes satisfechos y muy satisfechos
Alumbrado público disponible en toda la ciudad	Primer lugar	96.0%
Alumbrado público de calidad	Primer lugar	95.0%
Mantenimiento del alumbrado en calles y plazas	Primer lugar	92.6%

Nuevo formato de factura: más claridad, mejor información

1094667-161441083-041318108003500314-03-02236
REFERENTE DE PAGO: 161441083-70
CL 18 A SUR CR 38 -350 (INTERIOR 314)
 MUNICIPIO: MEDELLIN-ANTIOQUIA
 DOCUMENTO No. 026 9065334
 CLIENTE:
 CC/NIT:
 SUSCRIPCIÓN: 1364836
 FACTURACIÓN DE: JUNIO-2009
 CICLO: 3

epm
 NIT 890904 996-1

VENCIMIENTO (dd mm año)
 Sin recargo: 05 06 2009 | Con recargo: 10 06 2009

1262

DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

RESUMEN ESTADO DE CUENTA

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
epm ACUEDUCTO	13 M3	26,621.00	15 M3	31,899.00
SANEAMIENTO	12 M3	38,529.00	15 M3	48,988.00
ENERGIA	117 KWH	42,353.00	134 KWH	48,529.00
GAS	10,104 M3	11,909.00	10,945 M3	11,386.00
TOTAL EPM		\$ 139,402.00		
MAS CUENTAS VENCIDAS		\$.00		

(*** Ver detalle) **TOTAL PARA OTRAS ENTIDADES** \$ 19,306.00

TOTAL A PAGAR \$ 158,708.00

SOMOS AUTORETENCIONADORES (Resolución 347 enero 2005) GRANDES CONTRIBUYENTES, AGENTES RETENCIONADORES DE IVA

Desde noviembre de 2008, EPM cambió su formato de factura por un diseño multiextracto y paquete único, lo cual quiere decir que puede contener información de uno o más servicios, según cada cliente, y detalles adicionales, cartas institucionales e información educativa y comercial, según necesidades del cliente o de la empresa.

El nuevo diseño, más claro y legible, responde a las apreciaciones de los clientes sobre la factura, mediante un estudio adelantado a través de una firma especializada.

El nuevo diseño es más claro y legible, y contiene un cuadro comparativo de los consumos y cobros del mes que se le está facturando, respecto al mes anterior; campos diferenciados de los servicios que presta EPM, UNE EPM Telecomunicaciones y otras entidades para que el cliente pueda saber qué es lo que le cobra cada empresa; detalle de cada servicio prestado e información detallada, de acuerdo con lo establecido en la Ley 142 de 1994.

El programa de comunicación que acompañó el cambio incluyó formación a 30 facilitadores, ubicación de 100 puntos de socialización en diferentes sitios del Área Metropolitana, entrega de 1 millón 200 mil volantes explicativos en la factura anterior, 2,500 afiches en distintos puntos del Área Metropolitana, avisos de prensa, menciones en diferentes medios masivos, notas especiales en Camino al Barrio y emisiones completas de explicación en Aló EPM.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

REFERENTE DE PAGO: 161441083-70

VENCIMIENTO (dd mm año)
 Sin recargo: 05 06 2009 | Con recargo: 10 06 2009

TOTAL A PAGAR \$ 158,708.00

Si el pago es realizado en cheque, éste debe ser girado a favor de Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

SEÑOR CAJERO DEJAN LIBRE DE FIRMAS Y SELLOS EL CODIGO DE BARRAS



418177071739810088020018144108370390015870809620090810

Version: N8175 / FIDNo20090521.de **PAGINA 1 DE 8**

RSE con Comunidad y Medio Ambiente

Comunidad es la población afectada positiva o negativamente por la relación de vecindad originada en la actividad empresarial de EPM, y no en la prestación del servicio, como en el caso de clientes. La dimensión ambiental hace parte de este grupo de interés, para el cual nuestra promesa de RSE es la actuación responsable frente al desarrollo humano sostenible, bienestar y compromiso con el buen uso de los recursos naturales y con las generaciones futuras.

Este capítulo

Gestión con Comunidad y Medio Ambiente 52

- Impacto en las operaciones
- Aportes al desarrollo humano sostenible y al uso adecuado de RRNN
- Vinculación a proyectos de desarrollo

Comunicación y Relacionamiento 57

- Canales de escucha
- Red de líderes comunitarios

Programas RSE 59

- Alumbrado Navideño Medellín
- Puro Campo
- Potabilización para comunidades rurales
- Biblioteca
- Secretos para contar
- Convenios con instituciones académicas
- Centro de investigación e innovación en energía - CIEN
- Plan Parques
- Visitas didácticas a la central hidroeléctrica La Tasajera
- Vinculación a eventos
- Parque Regional Arvi
- Administración de bienes en comodato
- Atención en salud en centrales hidroeléctricas

Temas Especiales 64

- Disponibilidad de agua
- Fundación EPM - Educación e innovación en tecnologías y servicios públicos
- Gestión ambiental





Como principio de actuación, EPM asume el compromiso de propiciar acciones que coadyuven al desarrollo sostenible en las regiones en las que tiene presencia. El crecimiento, fortalecimiento y bienestar en general en lo que tiene que ver con la calidad de vida de las poblaciones y con la gestión de la organización, son criterios rectores en las actuaciones empresariales.

La participación en espacios deliberativos, amplios y democráticos en las regiones donde se tiene presencia, es fundamental para llegar a concertaciones alrededor de las actuaciones empresariales con los diferentes grupos de interés, pero muy especialmente con comunidades.

Se han establecido conductos para que las organizaciones comunitarias y las personas individualmente puedan presentar sus reclamaciones y quejas ante la empresa. Para cada hecho denunciado se sigue un trámite que involucra investigación, resolución e informe final.

En especial en aquellas zonas donde están ubicadas las centrales de generación, la gestión para el desarrollo institucional y comunitario se realiza a partir de tres estrategias: fortalecimiento institucional y comunitario, vinculación a proyectos de desarrollo y contratación social. De igual forma se adelanta una estrategia transversal de comunicación ambiental y social, enfocada en fortalecer la relación de EPM con los grupos de interés.

Desde junio de 2007 EPM presta el servicio de energía eléctrica a una población cercana a los 6 millones de habitantes en 123 municipios de Antioquia (excepto Murindó y Vigía del Fuerte) y en el municipio de Carmen de Atrato, en el Chocó. Esta ampliación en el número de clientes significó para EPM pasar de atender comunidades urbanas altamente concentradas (Valle de Aburrá y municipios del área de influencia de las centrales de generación), a atender comunidades tanto urbanas como rurales de todo el Departamento de Antioquia.

Son voceros de la comunidad las personas naturales, las juntas de Acción Comunal, las juntas Administradoras Locales, los comités de Desarrollo y Control Social, y en general todas las asociaciones de comunidades construidas legalmente con un propósito declarado.



Gestión con Comunidad y Medio Ambiente

Impacto en las operaciones

En aplicación del enfoque social y ambiental que orienta la actuación de la organización, EPM desarrolla el estudio, diseño, construcción y operación de los proyectos vinculados con la prestación de los servicios de energía, aguas y gas, acciones para prevenir, evitar, compensar o mitigar impactos negativos, así como para potenciar los impactos positivos.

La gestión de impactos parte de la realización de estudios durante la etapa de planeación, como una forma de alcanzar un mejor conocimiento de las zonas donde interviene, además de levantar información sobre la evaluación de impactos, así como la tecnología que se va a utilizar, la mejor conformación del proyecto estudiado y el planteamiento de medidas de manejo que deberán contemplarse al desarrollar los trabajos.

Proyecto Ituango

Durante 2008, EPM, estuvo en el proceso de participación comunitaria del proyecto hidroeléctrico Pescadero-Ituango, en el ajuste final del informe para la obtención de la Licencia Ambiental y en la presentación al Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

Porce IV

Se realizó el análisis de contexto sociopolítico y de asuntos críticos para la viabilidad del proyecto y se apoyó el estudio de impactos sobre las actividades económicas de las comunidades por efecto de las variaciones de caudales del río Porce en la zonas de Anorí, Amalfi y Zaragoza.

Plan de Gestión Social en Porce III

En cuanto a la gestión de impactos en proyectos en construcción, en Porce III se adelanta la implementación del Plan de Gestión Social, que incluye la mitigación del impacto en la reubicación, generación de empleo en la zona y actividades de promoción en salud.

Hasta diciembre de 2008 se logró concertar con el 98% de las familias y con el 97% de los mineros asentados en la zona, estableciendo medidas integrales de reubicación, relocalización o compra directa de las propiedades.

Por otro lado, EPM exige a sus contratistas el cumplimiento de la política de empleo para contratar personal de las regiones. Mediante su aplicación, en 2008 se contrataron 4,223 personas.

En el frente de la salud, se adelantaron actividades dentro de la implementación del Sistema de Vigilancia Epidemiológica (SVE) de la salud pública en los municipios de Anorí, Guadalupe, Amalfi y Gómez Plata, y bajo la perspectiva de la Estrategia de Escuelas Saludables (EES) se inició un proceso de capacitación con los docentes de las veredas de influencia en 11 centros educativos rurales.

En el proceso de construcción se generaron reclamaciones de tipo económico por parte de los pobladores de la zona con derechos, y por personas foráneas que se asentaron en la zona, todos atendidos oportunamente. Adicionalmente se han atendido 115 demandas y 3 acciones de grupo, que se han soportado con respuestas y declaraciones en los juzgados respectivos, sin que hasta el momento hayan sido falladas.

Una situación crítica se ha presentado con las familias que llegan a la zona procedentes de otras regiones del país, y que se ubican en predios que han sido declarados con anterioridad como zona de utilidad pública e interés social del proyecto. Durante 2008 se presentaron 230 invasiones de predios en las zonas de obras. Adicionalmente se registran 183 invasiones en la vía El Limón-Alto Primavera, algunas de las cuales afectan predios de EPM. Se avanza en los procedimientos de comunicación, concertación y legales.

El plan de Gestión Social de Porce III incluye la mitigación del impacto en la reubicación, generación de empleo en la zona y actividades de promoción en salud. Reviste la mayor importancia la atención de reclamaciones por parte de los pobladores.





Gas natural

Para el control de los sitios potencialmente afectados por eventos sobre la red de distribución gas, se realizan capacitaciones a entes externos oficiales y particulares y se hace un acompañamiento técnico a contratistas de las entidades oficiales y particulares durante la ejecución de proyectos en espacio público que puedan afectar el sistema de distribución de gas natural.

Aportes al desarrollo humano sostenible y al uso adecuado de los RRNN

Fortalecimiento Institucional

EPM busca contribuir a mejorar los niveles organizativos y de autogestión de las comunidades, promoviendo el empoderamiento de las organizaciones y posibilitando el relacionamiento interinstitucional entre los diferentes actores presentes en el territorio, para potenciar los recursos existentes y articular acciones que contribuyan al desarrollo sostenible local y regional.

En Energía, durante 2008 se implementaron 8 planes de fortalecimiento en igual número de municipios, en los cuales se formaron

1,350 líderes o representantes de 270 juntas de Acción Comunal, asociaciones y grupos de mujeres y jóvenes. Para medir la efectividad de la estrategia de fortalecimiento de las organizaciones comunitarias, se continúa implementando el Índice de Capacidad Organizativa (ICO), a las juntas de Acción Comunal que iniciaron período en la vigencia 2008. Con este índice se mide la capacidad que tiene y demuestra la organización comunitaria para conocerse y organizarse, de forma que pueda orientar el accionar al fortalecimiento de la dinámica grupal, lo que incide en el logro de los objetivos y metas.

Gas, por su parte, mantuvo interacción permanente con entidades de Planeación Municipal y Desarrollo Urbano para el fortalecimiento de la gestión interinstitucional, la coordinación de obras y proyectos y la prevención de impactos a la infraestructura urbana de los municipios del Valle de Aburrá relacionados con el Proyecto GNC y el Sistema de Distribución Oriente.



Se puso en marcha el programa de certificación en competencias laborales a través del Sena, dirigido a personal de estos municipios, y se capacitaron los alcaldes de cada municipio y el personal administrativo en torno a la normalización para desarrollar la infraestructura necesaria para el servicio en todas las construcciones nuevas. Con los alcaldes de cada municipio se analizaron los proyectos de vivienda de interés social y participativo que tiene la Gobernación de Antioquia a través del IDEA, buscando habilitarlos con el servicio de gas natural.

Vinculación a proyectos de desarrollo

EPM se vinculó en 2008 a 51 proyectos de desarrollo en los cuales participaron 11,465 familias de las áreas de influencia de los proyectos de generación, articulados con los Planes de Desarrollo Municipal (PDM) y con los Esquemas de Ordenamiento territorial (EOT), en el marco de relaciones de mutuo beneficio Empresa-Comunidad. Estos proyectos de desarrollo están enmarcados en las siguientes líneas:

Infraestructura: proyectos de mejoramiento de vivienda asociados a saneamiento básico, acueductos veredales, electrificación rural y mejoramiento ambiental de vías.

Educación y Cultura: programas de mejoramiento de la calidad de la educación mediante la adecuación de espacios físicos, capacitación en procesos pedagógicos y de aprendizaje de niños de las escuelas, entrega de paquetes escolares, procesos de formación cultural y deportiva a través de la creación de centros de iniciación y formación deportiva: capacitación a estudiantes de secundaria en el ejercicio de la ciudadanía, diseño, formulación y gestión para resolución de asuntos y necesidades públicas de los municipios.



Proyectos Productivos: implementación de cultivos de pan-coger, sistemas pecuarios de especies menores, ampliación de la infraestructura para la producción -trapiches paneleros, porquerizas, estanques para peces, galpones para aves- y montaje de cultivos bajo invernadero que contribuyen a implementar estrategias de producción limpia, atención de problemas nutricionales y seguridad alimentaria.

Destacamos la atención integral a familias Wayuu localizadas en el municipio de Uribia, sector Media Luna, rancherías Arutkajüi y Kasiwolin, en aspectos de salud, nutrición, saneamiento básico, mejoramiento de vivienda y proyectos productivos; así como capacitación en producción y comercialización de productos artesanales

Algunos resultados en proyectos de desarrollo.

- Construcción de 510 tanques sépticos, mejoramiento en saneamiento básico de la escuela de la vereda Bengala en el Municipio de Yolombó, construcción y mejoramiento de 2 acueductos veredales en los municipios de San Rafael y El Peñol y adecuación de 57 kilómetros de vías en Concepción, Anorí, Cañasgordas, San Rafael y Gómez Plata.
- Entrega de 42,200 paquetes escolares en todo el Departamento.
- Creación de centros de Iniciación y formación deportiva y semilleros culturales con 9 municipios y 12 convenios interadministrativos que benefician a 22,083 niños y jóvenes en el desarrollo de sus capacidades físicas, intelectuales y sociales.
- Capacitación a 640 personas, entre estudiantes de secundaria y docentes en el ejercicio de la ciudadanía, mediante la realización de convenios interadministrativos con 16 municipios.

- Atención de 56 familias indígenas Wayuu en aspectos de salud, nutrición, saneamiento básico, mejoramiento de vivienda y proyectos productivos, con el objeto de consolidar alianzas con entidades públicas y privadas del orden local y regional.

- Firma de convenio interinstitucional con ISA e Isagén y la Corporación Prodepaz para fortalecer un proceso de producción agropecuaria, acopio y comercialización para comunidades asentadas en los municipios de San Carlos, San Luis, Cocorná, Granada, San Francisco y El Carmen de Viboral.

- Firma de convenio con la Gobernación de Antioquia, Prodepaz y la Fundación El Cinco para promover y apoyar el desarrollo de proyectos productivos competitivos que hacen parte del Programa Fruqueña en el Oriente antioqueño.



Comunicación y relacionamiento con la Comunidad

La comunicación con la comunidad en zonas de las centrales Guatapé-Playas, Guadalupe-Porce y Riogrande II, así como apoyo a los procesos de gestión ambiental y social en 2008 contemplan medios como el boletín mensual "Así va Porce III", el programa radial "Así va Porce III", cuñas institucionales en emisoras locales, periódicos murales, las cartillas "Avance SVE" -Sistema de Vigilancia Epidemiológica-, y "Apoyo al PGS" -Plan de Gestión Social-, además de videos institucionales y visitas guiadas a las centrales.

Adicionalmente participamos en diferentes comités y canales formales de acercamiento.

Comités y canales formales de acercamiento con la comunidad

Comité o canal	Tipo de información que comunica	Frecuencia	Cobertura a	Fecha Inicio
Mesa Energética	Tarifas, cobertura en electrificación, transferencias del sector eléctrico, entre otros.	Bimestral	Oriente antioqueño	2007
Mesas de trabajo Municipal	Concertación y avance de los proyectos objeto de convenio, visitas técnicas de seguimiento, entre otros	Mensual	Áreas de influencia de las centrales de Generación de Energía	2001
Conversatorio Día del Cliente	Tarifas, alumbrado público, programas de RSE, cobertura en electrificación, transferencias del sector eléctrico y nuevos proyectos, entre otros.	Mensual	Todo el Departamento de Antioquia	2007



Canales de escucha

A través del mecanismo de atención de anónimos, la Dirección de Control Interno recibe denuncias y reclamaciones por parte de la comunidad, los contratistas y los empleados, sobre diversos temas relacionados con la interacción entre la empresa y sus diferentes grupos de interés.

Asimismo, esta Dirección desarrolla actividades para fortalecer la cultura de control dentro de EPM a través de programas de comunicación, formación y sensibilización. Durante 2008 se desarrolló una campaña interna acerca de los mecanismos de participación ciudadana, además de incluir el tema en diferentes charlas de sensibilización sobre el Sistema de Control Interno. En 2009 se abordarán los mecanismos de participación ciudadana.

Red de Líderes Comunitarios

Mediante el programa educativo “Servicios Públicos Domiciliarios, Liderazgo y Participación Ciudadana”, se busca formar líderes de los grupos sociales de base y grupos comunitarios organizados del Área Metropolitana y establecer a través de ellos un canal de comunicación directa con la comunidad. En 2009 se extenderá el programa al mercado regional.

Programas de RSE con Comunidad y Medio Ambiente



Alumbrado Navideño

“Medellín, luces de vida” fue el nombre del Alumbrado Navideño 2008, un homenaje de EPM a la vida, a la tierra y a quienes la habitamos, y además un mensaje de reflexión para cuidarla y protegerla, narrado por más de 14 millones de luces multicolores, desplegadas en 27 kilómetros.

Con este programa se posibilitó la recuperación de espacios que durante el año estaban completamente olvidados y desprovistos de una intervención paisajística. Además, trajo una nueva dinámica de visitantes a la ciudad, lo que a su vez brindó empleo a más de 1.000 familias alrededor del evento y dinamizó la economía propiciando actividades de comercio informal, transportes, hoteles y otras asociadas a la iluminación navideña.

El proyecto generó en la comunidad y en los visitantes vínculos con EPM y afianzó una nueva imagen que año a año va transformando a la ciudad en un referente nacional.

El costo total del programa fue de \$6,200 millones y generó en forma indirecta 350 empleos.

Puro Campo

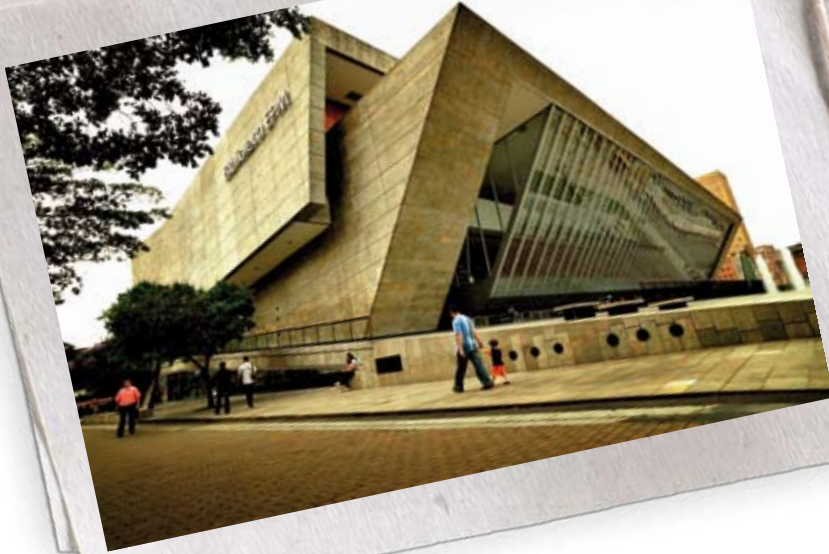
En convenio con el Municipio de Medellín y la Fundación EPM, en 2006 EPM puso en marcha un proyecto asociativo de producción de arepas integrado por productores del sector de Moravia, agrupados en la precooperativa Puro Campo. En el proyecto se desarrollan actividades orientadas hacia el desarrollo humano, social y económico, que incluyen condiciones de bienestar, de infraestructura y tecnología. En 2008 se invirtieron \$558 millones en estabilización del proyecto y en el perfeccionamiento de las condiciones de producción y los procedimientos exigidos para los mercados de grandes superficies e institucionales.

Potabilización para comunidades rurales

Este programa está orientado a concebir, desarrollar y entregar soluciones tecnológicas para el suministro de agua potable para centros educativos rurales y comunidades rurales del Departamento de Antioquia, propiciando condiciones de bienestar y salud que eleven la calidad de vida de sus residentes.

Durante el 2008 se logró una definición de la solución a nivel conceptual, dimensional básico y de detalle; el reconocimiento de hábitos de consumo, cantidad de alumnos y calidad del agua que se consume en algunas escuelas rurales; construcción, operación y evaluación de la solución piloto y evaluación de resultados, y la adquisición de elementos para la construcción de 12 soluciones.

Con una historia de 41 años, el Alumbrado Navideño de EPM para Medellín es una tradición para sus habitantes y un sello de proyección nacional e internacional que impulsa el turismo y genera una interesante actividad económica.



Biblioteca

La Biblioteca EPM fue inaugurada el 2 de junio de 2005 para propiciar el desarrollo científico, tecnológico y empresarial de la ciudad y de la región. Hoy representa un espacio al servicio de la comunidad, con servicios gratuitos de préstamo de libros, salas de Internet, de conferencias, de exposiciones y de investigadores. Tiene colecciones especializadas en Ciencia, Industria, Medio Ambiente y Tecnología.

Durante 2008 la visitaron 566,538 personas, con un promedio diario de 1,427 usuarios, lo que significó un incremento del 32% respecto al año 2007. Con población vulnerable se desarrollaron programas de capacitación con 1,720 personas.

Secretos para contar

Compra y entrega personalizada de colecciones bibliográficas a familias campesinas, en alianza con la Fundación Secretos para Contar, creadora de los libros.

EPM patrocinó en 2008 la compra y distribución de 10.000 colecciones, de tres tomos cada una, con una inversión de \$218 millones. Para 2009 y 2010 se dará continuidad al programa mediante la compra y entrega, en alianza con Cementos Argos, de 200,000 ejemplares del libro denominado "Calor de Hogar" de la tercera colección, dedicado a la valoración y el mejoramiento de la vivienda rural, donde el agua y la energía son elementos centrales.

Convenios con instituciones académicas

Durante el 2008 se realizaron convenios con 8 instituciones académicas locales: universidades de Antioquia, de Medellín, EAFIT, CEIPA, San Buenaventura, Nacional, Pontificia Bolivariana y CIDET, con el objeto de suscribir la prestación de servicios técnicos, científicos y académicos para la ejecución de actividades investigativas, científicas y académicas.

Centro de Investigación e Innovación en Energía -CIEN-

Fue creado en julio de 2008 mediante convenio de alianza estratégica entre EPM y las universidades Nacional de Colombia sede Medellín, de Antioquia, Pontificia Bolivariana y el Instituto Tecnológico Metropolitano, para el estudio, monitoreo y experimentación con tecnologías de aprovechamiento energético en la región. Como gestor y líder, EPM ha dispuesto una inversión inicial de US\$6 millones para el CIEN, que se irán desembolsando de acuerdo con el avance de los proyectos.

La Biblioteca EPM ejecutó en 2008 un presupuesto de \$3,634 millones y empleó a 33 jóvenes de la ciudad. Además, firmó un convenio interadministrativo EPM-Biblioteca Pública Piloto-Universidad de Antioquia, por valor de \$4,200 millones, y formuló el Plan Operativo para la integración de los servicios de la Biblioteca a la comunidad y a EPM.





CIEN es un espacio de interacción y aprendizaje para la comunidad, las instituciones educativas, los centros de investigación y EPM, que busca el desarrollo de nuevos productos, servicios y líneas de negocio a partir de la investigación, el desarrollo experimental, el escalamiento y la comercialización, para satisfacer las necesidades energéticas del mercado, que apunta al aspecto de disponibilidad o dimensión económica. El Centro está conformado por 41 grupos de investigación, registrados por Colciencias, que trabajan para que Medellín y la región sean reconocidas por su capacidad científica y tecnológica en energía.

Para 2009 se contempla en su agenda de investigación iniciar la ejecución de cinco proyectos aprobados durante 2008, que apuntan a fortalecer el sector energético y a definir el portafolio de proyectos de Investigación, Desarrollo e Innovación (I+D+i) para el programa "Producción Ecoeficiente de Energía".





Plan parques

Adecuación y sesión en comodato de los terrenos localizados alrededor de los embalses a las Cajas de Compensación, como zonas de recreación para la comunidad. Se busca estimular conciencia ecológica y de respeto por los recursos naturales.

Hacen parte del plan los parques: La Culebra, Los Salados, Piedras Blancas -Núcleo de la represa- y Mirador de la Torre.

Por su parte, el mantenimiento del Parque Pies Descalzos y de Puerta Urbana, lugares abiertos para la recreación de toda la comunidad, tuvo una inversión el año de \$56,138,724

Visitas didácticas a la central hidroeléctrica La Tasajera

Este programa tiene como objetivo presentar a diferentes grupos de interés el proceso de generación de energía en una central hidroeléctrica. En 2008 participaron 5,697 personas de la comunidad académica, empleados y las familias, comunidad local y otras personas nacionales y extranjeras.

Vinculación a eventos

EPM se vincula a eventos municipales mediante la participación en espacios de la vida municipal y regional que promuevan el intercambio cultural, económico y social.

La participación en estos eventos está enmarcada en las celebraciones de los días clásicos municipales, ambientales o tradicionales, concertada con la administración municipal y la celebración del Día del Campesino en los municipios cercanos a las centrales de generación EPM.

Durante 2008 EPM se vinculó a 41 eventos de importancia en la vida municipal y comunitaria con un aporte de \$170 millones y participó con la entrega en el Día del Campesino de 13.000 presentes para familias campesinas de 29 municipios de influencia, por valor de \$151 millones, para un total de \$321 millones. En otros municipios del departamento se participó en 130 eventos, con una inversión de \$498 millones.

EPM además se vinculó con eventos de carácter comunitario y cívico en el Valle de Aburrá, desarrollados por Juntas de Acción Comunal y otras organizaciones comunitarias. La inversión ascendió a \$102 millones.

Parque regional Arví

Acompañamiento a la Corporación Parque Regional Ecoturístico Arví, promovida por el Municipio de Medellín, la Gobernación de Antioquia, Corantioquia, Cornare, el Área Metropolitana del Valle de Aburrá, Comfenalco, Comfama y el Metro de Medellín, buscando ampliar la oferta ecoturística en la cuenca de la quebrada Piedras Blancas, mediante la construcción de un nuevo Metrocable, la ampliación del amoblamiento en el núcleo de la represa y el diseño de otros núcleos.

Administración de bienes en comodato

Mediante el suministro de inmuebles en comodatos se presta un servicio a la comunidad en las zonas de influencia de EPM,

con destinación a tanques de acueducto, plantas de tratamiento, recreacional, parques, placas polideportivas, ecológicas y forestales, escuelas, instalación de equipo de comunicaciones, labores agropecuarias, huerta escolar, rellenos sanitarios, compostaje y lombricultura, bomberos voluntarios, entre otros. Durante 2008 se suscribieron 69 contratos de comodato, que significaron un beneficio para la comunidad calculado en \$818.6 millones.

Atención en salud en centrales hidroeléctricas

Se brinda un apoyo social permanente en cuatro centrales hidroeléctricas a través de los médicos y odontólogos que realizan el Servicio Social Obligatorio, prestando atención en salud a la comunidad, a los contratistas y a las Fuerzas Militares. Adicionalmente se cuenta con ambulancias en cada una de las centrales que apoyan el transporte urgente a la comunidad. En 2008 se atendieron 1900 personas de la comunidad, 215 de las Fuerzas Militares y 114 contratistas.





Disponibilidad de agua



Con el propósito de identificar las condiciones de riesgo e incertidumbre que pueden afectar la prestación de los servicios de aguas a la comunidad, durante 2008 se adelantó el estudio “Futuro en usos y disponibilidad del agua 2030 Valle de Aburrá y sus zonas de expansión”, co-financiado por Colciencias, con la participación de expertos locales, regionales, nacionales e internacionales.

Se obtuvo conocimiento que servirá de base para definir políticas, programas y proyectos y apoyar la toma de decisiones sobre la gestión del agua bajo la óptica de su utilización en el horizonte 2030, mediante la generación de escenarios tendenciales y la asignación de probabilidades que pueden ser muy diferentes desde perspectivas y actores específicos que poseen información sobre estadísticas, acciones y proyectos particulares. Por esto antes de su divulgación, los resultados deben ser contrastados a la luz de estas revisiones.

En 2009 se deberán emprender esas revisiones, contrastar los resultados del estudio con la visión específica de EPM y divulgar sus resultados. Asimismo, se deberá integrar esta información a la planeación de largo plazo de EPM para definir acciones y proyectos acordes con los resultados y buscar la integración de esfuerzos con diferentes actores involucrados con la gestión del recurso, en pro de la eficacia y eficiencia de los programas, proyectos y acciones.

Fundación EPM: educación en innovación en tecnología y servicios públicos

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

Durante 2008 direccionó sus acciones para seguir las políticas de Responsabilidad Social Empresarial de EPM, amplió el área de cobertura de sus programas llegando a 31 municipios de Antioquia, por fuera del Valle de Aburrá. Como política laboral, se brinda la oportunidad a jóvenes aprendices para que realicen sus prácticas en los diferentes programas. En total se vincularon 77 estudiantes patrocinados por EPM, y en convenio con la Alcaldía de Medellín y diferentes empresas.

La Fundación EPM atendió con sus programas a 3,017,000 personas. Se realizaron alianzas con las fundaciones Mi Sangre, Fraternidad Medellín, Biblioteca Fundación Familia, Fundación Bancolombia, Fundación Siemens y Fundación Confiar.

Se destaca el programa de créditos educativos condonables para la educación superior, mediante el cual 250 jóvenes de los municipios del Departamento de Antioquia diferentes a Medellín, obtendrán créditos blandos para cursar estudios superiores, condonables por rendimiento académico y trabajo social. Está previsto comenzar la ejecución del programa en 2009.

Durante 2008 el costo de la ejecución de los programas fue de \$2,200 millones.



Gestión Ambiental

Se entiende por sostenibilidad el conjunto de condiciones económicas, sociales y ambientales que garantizan la existencia del sistema social en el largo plazo. En este sentido, el tema ambiental se articula con el de RSE, con un enfoque de interacción sustentada a partir de sus proyectos, obras y actividades, donde la variable ambiental está inmersa en cada una de sus fases, incluidos los procesos administrativos.

Históricamente la gestión ambiental integral de EPM ha jugado un papel preponderante por cuanto ha sido elemento permanente en la toma de decisiones en las diferentes etapas de sus proyectos, obras o actividades, bajo los siguientes criterios:

1. Concepto integral de ambiente: integra lo físico, biótico y social.
2. Gestión sobre los aspectos ambientales: con enfoque preventivo, que identifica y evalúa los impactos ambientales y le asigna costos a los planes de manejo.
3. Gestión social con las comunidades impactadas: basada en la participación comunitaria a través del desarrollo de los procesos de información, consulta, concertación, cogestión y autogestión.

En EPM se tiene conciencia de que para mejorar el desempeño ambiental de la organización es fundamental la identificación y el conocimiento de los principales aspectos ambientales y el seguimiento y control que se ejerza sobre los mismos. Sólo a partir de un adecuado examen se podrán definir las acciones encaminadas al mejoramiento continuo, lineamiento esencial, en términos de desempeño ambiental, como un compromiso manifiesto en la Política Ambiental.

Durante 2008 se planeó la implementación del Plan Ambiental Estratégico 2008-2012, cuyas temáticas se enfocan en asuntos como procesos, estructura, competencias, sistema de gestión ambiental, desempeño ambiental, relaciones con grupos de interés, análisis de entorno, comunicación y asimilación. Dicho Plan direcciona la gestión ambiental de los proyectos, obras y actividades que realizan los negocios en sus diferentes etapas, e incluye el cumplimiento de las obligaciones legales y el desarrollo de actuaciones discrecionales que contribuyen con la viabilidad social, económica y ambiental de los territorios donde actúa, sea cual fuere la fase en que se encuentren, en la perspectiva de establecer relaciones de mutuo beneficio con las comunidades.

En este marco, en el Informe Ambiental 2008 se presentan los principales programas, las relaciones con cada grupo de interés alrededor de los temas ambientales, así como los indicadores ambientales, elaborados también con los lineamientos metodológicos GRI.

Durante 2008 se destinaron recursos por \$ 151,774 millones, discriminados así:

- Inversiones en gestión ambiental, \$ 59,410 millones, equivalentes a US\$26.48 millones.
- Costos y gastos ambientales por \$ 92,364 millones, equivalentes a US\$41.17 millones.



RSE con Proveedores y Contratistas

Proveedores y contratistas son aquellas personas naturales o jurídicas que suministran bienes, servicios y/o ejecutan actividades para el adecuado funcionamiento de EPM. Desde la óptica de RSE, nos interesa establecer cercanía al negocio y relaciones de largo plazo.

Este capítulo

Gestión con Proveedores y Contratistas 68

- Generación de empleo externo y contratación total
- Transparencia

Comunicación y Relacionamiento 70

Programas RSE 71

- Contratación Social
- Desarrollo a proveedores de herrajes de distribución
- Merchandising Social
- Diplomado e interventoría de contratos

La relación con este grupo de interés se materializa básicamente desde el macroproceso “Adquirir Bienes y Servicios”, cuyo objetivo es garantizar con eficiencia y oportunidad la provisión de los insumos necesarios para la operación de los negocios y el funcionamiento de EPM. La directriz básica del proceso de contratación es el rigor técnico, jurídico y financiero, en un marco de transparencia e igualdad de oportunidades. Los pliegos de condiciones incluyen cláusulas que garantizan el pleno cumplimiento de las normas laborales para el personal que ejecuta los contratos, y normas de salvaguarda para el trabajo infantil y normas ambientales.

El volumen de recursos financieros que anualmente ejecuta EPM vía contratación de bienes y servicios, se ha identificado como una de las más poderosas palancas para generar valor social.

En ese sentido se tiene normatividad interna vigente que permite contratar en forma directa con juntas de Acción Comunal, cooperativas, precooperativas, microempresas, corporaciones, fundaciones u organizaciones comunitarias de naturaleza similar, en caso de que el valor estimado del contrato fuere igual o inferior a 1,000 salarios mínimos legales mensuales vigentes.

El reto para el 2009 es potenciar la contratación social mediante la formulación de un procedimiento específico que favorezca la inclusión de proveedores de la base de la pirámide en la provisión de bienes y servicios, con base en criterios de desarrollo de estos proveedores.

Gestión con Proveedores y Contratistas



Generación de empleo externo y contratación total

EPM es uno de los mayores generadores de empleo externo en la ciudad y la región, con 20,392 puestos de trabajo promedio mes, entre permanentes y no permanentes, generados en 2008, un cifra superior en 9% a la registrada el año anterior.

Se tiene previsto a partir de 2009 comenzar a desarrollar el indicador de calidad de vida para empleados vinculados, y extenderlo también a los tercerizados.

Empleo EPM

Indicador	Unidad	2006	2007	2008
Empleos externos promedio mes no permanentes	Personas	11,303	12,095	13,542
Empleos externos promedio mes permanentes	Personas	1,613	1,423	1,403
Empleos promedio internos mes	Personas	5,522	5,207	5,477
Total empleos generados promedio mes	Personas	18,438	18,725	20,392

Por su parte la contratación total de EPM equivale a \$1,7 billones anuales. Con respecto a 2007, se observa una disminución en el valor de los contratos reportados, que se explica porque una parte de la información reportada para los años 2006 y 2007 correspondía al valor nominal contratado, y no al valor causado contablemente por pagos.

Total contratación EPM



Contratación EPM 2008	# de contratos			Valor (\$ millones)		
	2006	2007	2008	2006	2007	2008
Compra y transporte energía y gas	270	148	213	678,548	827,083	839,304
Contratos obra, consultoría, servicios y compras	11,812	16,990	42,435	2,173,686	2,470,805	887,417
Totales	12,082	17,138	42,648	2,852,234	3,297,888	1,726,721

Por otro lado, al desagregar los contratos de obra, consultoría, servicios y compras, se observa un salto cuantitativo en el número de contratos reportados, pues incluye la contabilización individual de todas las compras y contrataciones menores.

Contratación EPM por tipo

Contratación EPM 2008	# de contratos			Valor (\$ millones)		
	2006	2007	2008	2006	2007	2008
Contratos de obra	288	184	269	1,391,068	1,201,675	464,161
Consultoría	45	34	38	64,287	157,369	16,704
Prestación de servicios	759	7,755	25,066	522,568	716,468	254,469
Suministro de bienes y muebles	10,990	9,165	17,062	195,763	395,293	152,084
Totales	12,082	17,138	42,435	2,173,686	2,470,805	887,417

Esta cifra representa un instrumento clave para el impulso de la economía local, por lo que para EPM es importante la gestión de la procedencia de los contratistas, procurando, en la medida de lo posible, y siempre y cuando se cumplan criterios de eficiencia, transparencia y equidad, que haya oportunidades para empresas locales.



En algunos pliegos de condiciones de los grandes proyectos se consigna la directriz de que el contratista tenga en cuenta y seleccione personal de la región en la cual se desarrollan estos proyectos para aquellas labores que se lo permitan.

Procedencia de los contratistas



Contratista total EPM 2008	# de contratos			Valor (\$ millones)			
	2006	2007	2008	2006	2007	2008	(%) 2008
Medellín - Antioquia	11,718	16,745	40,628	2,044,015	1,383,847	740,756	42.90%
Nacionales	327	352	1,983	111,032	243,679	807,676	46.78%
Extranjeros	37	41	37	18,440	843,279	178,291	10.33%
Totales	12,082	17,138	42,648	2,173,686	2,470,805	1,726,723	100%

Transparencia

De manera permanente la Dirección de Control Interno realiza verificaciones sobre la contratación de EPM, a través de las cuales se revisa la etapa precontractual y de administración de los contratos. El objetivo de estas auditorías es determinar el nivel de aplicación de las normas, instrucciones, procedimientos y principios que rigen la contratación de EPM.

Los resultados se reportan a los diferentes niveles de la estructura organizacional que tengan relación directa con la contratación objeto de análisis. Adicionalmente, cada trimestre se entrega al Gerente General un informe sobre las aceptaciones de oferta y las modificaciones de los contratos que se hicieron durante dicho período.

Durante 2008 se realizaron 13 actividades de verificación sobre el proceso adquirir y administrar bienes y servicios.

Comunicación y relacionamiento

La Dirección de Control Interno cuenta con la línea "Dígaselo al Gerente", a través de la cual recibe las quejas presentadas por la ciudadanía sobre posibles fallas en las contrataciones.

Durante 2008 se atendieron 5 requerimientos entre quejas y aclaraciones sobre procesos de contratación.

Programas de RSE con Proveedores

Contratación Social

Programa puntual que se enfoca en generar empleo entre las comunidades de las áreas de influencia.

En 2008 se generaron en las zonas de influencia de los proyectos de generación energía, 4,083 empleos con organizaciones comunitarias y sociales y se contrató la ejecución de obras o la prestación de bienes y servicios por valor de \$12,317 millones.

A través del Programa Habilitación Viviendas Aguas se contrataron 116 juntas de Acción Comunal para ejecutar trabajos de infraestructura en los servicios de acueducto y alcantarillado, con una inversión de \$5,264 millones.

Por su parte, la atención de requerimientos comerciales y de actividades relacionadas con el mantenimiento de redes de distribución acueducto se cumplió a través de contratación con juntas de Acción Comunal. Durante 2008 se generaron 145 empleos directos y se vincularon 3 juntas de Acción Comunal, con 4 contratos cada una. Sin embargo, limitaciones operativas de algunas juntas obligó a cambiar el esquema, de manera que partir del segundo semestre de 2009 se contratará nuevamente con firmas consolidadas, mientras se implementan mecanismos internos y externos que permitan retomar el esquema.

Estos programas tienen hasta el momento logros importantes en generación de empleo y, para el caso de aguas, aportes en transferencia de conocimiento y fortalecimiento de empresas comunitarias. Es un reto potenciar estas circunstancias, por lo cual en 2009 se formulará un Plan de Contratación Social para identificar nuevas oportunidades en actividades cada vez más cualificadas.

Se entiende por contratación social en EPM la utilización de algunos recursos normativos, de procedimiento y de gestión que, sin detrimento de la transparencia, la conveniencia económica y el rigor técnico y jurídico, favorezca la inclusión de proveedores que de otro modo no podrían ser tenidos en cuenta, a saber, juntas de Acción Comunal, empresas solidarias y emprendimientos con aval de entidades de fomento. El reto es potenciar este instrumento para promover el desarrollo de empresas en la base de la pirámide.

Contratación Social total en EPM

Áreas	Empleos generados (hombre-año)			Valor contratos (millones de pesos)			Número contratos		
	2006	2007	2008	2006	2007	2008	2006	2007	2008
Aguas	351	126	116	4,975	5,155	5,264	17	15	12
Energía	NR	87	217	NR	1,107	6,875	NR	1	22



Desarrollo a proveedores de herrajes de distribución

Durante 2008 se estructuró un proyecto piloto de gestión técnica de proveedores de herrajes para redes de distribución de electricidad, debido a las deficiencias constructivas presentadas en estos materiales, a los problemas por manipulación inadecuada de material durante la instalación, a los extracostos de fabricación ocasionados por rechazos y reprocesos del producto y a los riesgos asociados a accidentes, disminución en la calidad y continuidad del servicio.

El objetivo del proyecto es la mejora de la calidad, precio y oportunidad de entrega de los herrajes para la UEN Transmisión y Distribución Energía, y la posibilidad de desarrollar nuevos productos y mercados para el proveedor. Se propuso promover la creación y el fortalecimiento de las relaciones y prácticas entre EPM y los proveedores para mejorar la productividad y la competitividad empresarial de ambos.

A partir de la identificación de los principales proveedores se vincularon 5 pequeñas compañías a un plan de mejoramiento técnico

y empresarial que arrojará mejores costos y un fortalecimiento de la ingeniería local para fortalecimiento de las capacidades de la ciudad en la oferta técnica para el sector eléctrico.

Merchandising social

El objetivo del programa es proponer como práctica institucional que el material de merchandising que compre y distribuya EPM entre sus clientes y demás públicos, así como el de apoyo logístico en algunos eventos, provenga de empresas locales de carácter social - comunitario.

Durante 2008 se realizó la primera muestra de proveedores de merchandising social, en la que participaron 42 pequeños proveedores de impresos, manufacturas, confección, alimentos y servicios. La Gerencia General sancionó el Decreto 1960, que acoge el programa y permite un procedimiento *sui generis* de compra hasta por 200 SMLMV. Al cierre del año se reportaron compras por \$130 millones a través del programa.

Para el 2009 se tiene prevista la incorporación de industrias culturales para servicios de BTL, capacitación, desarrollo, comunicación interna, entre otros. Además se iniciará el programa de distribución de alimentos en la Proveduría EPM y se difundirá el programa entre la comunidad empresarial local para buscar su vinculación.

Diplomado en Interventoría de Contratos:

Está dirigido al público interno y tiene como fin actualizar a los funcionarios en los aspectos legales y metodológicos de la contratación y homologar conceptos, criterios y metodología para la interventoría de contratos en EPM. Los interventores capacitados obtuvieron una visión integral del proceso, la normatividad asociada y los sistemas de información que lo soportan, posibilitando una adecuada gestión del contrato.

En total se capacitaron 251 personas. La inversión fue de \$196 millones.

RSE con Dueño, el Municipio de Medellín

EPM es una Empresa Industrial y Comercial del Estado, con propiedad única del Municipio de Medellín, que ejerce su rol de dueño a través del Alcalde Municipal. Por tanto, EPM es una entidad pública y sus dueños en última instancia son los ciudadanos de Medellín, para quienes nuestro compromiso es garantizar transferencias continuas y crecientes en el tiempo, que acompañen el desarrollo de la ciudad.

Este capítulo

Gestión con Dueño 74

- Transferencias
- Transparencia

Programas RSE 76

- Fondo EPM para la Educación Superior

EPM fue concebida como un establecimiento público autónomo y autosuficiente en materia administrativa y financiera, con el objetivo específico de administrar y prestar servicios públicos domiciliarios. Como resultado de esta gestión, el desarrollo de la ciudad y de la región ha sido jalonado por la penetración y cobertura de los servicios básicos en todo el territorio, incluyendo de manera especial a sectores de bajos ingresos.

EPM transfiere el 30% de sus excedentes financieros, recursos que son destinados al Plan de Desarrollo. Y mediante transferencias de carácter extraordinario, se allegan recursos adicionales con destinación específica a programas o proyectos del Plan de Desarrollo, siempre y cuando estas transferencias no pongan en riesgo financiero a EPM, pues la administración se ha basado y se basa en criterios empresariales, dirigidos al cumplimiento de su objeto social, enmarcados en el rigor técnico, jurídico, financiero y gerencial.

Para garantizar el marco de esa relación Empresa-Dueño, se cuenta con un Plan de Gobierno Corporativo, bajo el cual opera un Código de Gobierno Corporativo y un Convenio de Gobernabilidad con el Municipio de Medellín, suscrito en 2007.

Este Convenio no tuvo ninguna modificación en 2008, y la nueva administración de la ciudad, en cabeza del señor Alcalde Alonso Salazar, reafirmó su voluntad de continuar en el desarrollo y fortalecimiento de las relaciones con la empresa bajo los principios de transparencia y sostenibilidad a la luz de ese Convenio.



Gestión con dueño

Transferencias

En 2008, los excedentes financieros totales transferidos al Municipio de Medellín fueron del orden de \$520,828 millones, \$333,327 millones por excedentes ordinarios y \$187,500 millones por extraordinarios, aprobados por el Concejo de Medellín.

Estas transferencias constituyeron el 19.6% del total de presupuesto de gastos ejecutado por el Municipio a diciembre 31, que fue de \$2.6 billones. La participación en este año tuvo un incremento con respecto a 2007, del 17.6%. En general, las transferencias al Municipio han tenido un comportamiento creciente en el tiempo.

Destinación

A través de la Secretaría de Planeación, la Administración Municipal reporta la destinación de esas transferencias:

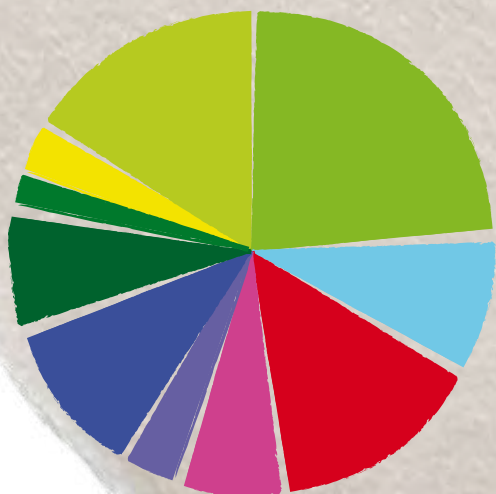
“Dados los innegables beneficios que ha traído tanto para la administración como para

la ciudadanía los excedentes financieros que corresponden al Municipio de Medellín, se han adicionado año tras año al Presupuesto General de Rentas para la aplicación a proyectos de inversión social de alta importancia para la adecuada ejecución de programas claves del “Plan de Desarrollo”, gracias a que han sido aprobados por el Honorable Concejo Municipal con la seguridad y certeza que estos recursos se conviertan en la mejor alternativa de coadyuvar al cumplimiento de uno de los objetivos fundamentales del Municipio de Medellín, el cual es contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de nuestra ciudad”.

En efecto, las transferencias forman parte del presupuesto general, y como las ordinarias no tienen destinación específica, no es identificable su destinación concreta. Sin embargo, las extraordinarias son desembolsadas según acuerdos del Concejo Municipal y con aplicación específica.



Destinación de las transferencias extraordinarias 2008





Transparencia

En EPM la transparencia está afincada como fundamento y requisito de RSE, como un factor sustancial de su carácter público y como parte de nuestro compromiso de adhesión al Pacto Global, en concreto con el principio 10 sobre anticorrupción.

Consecuentes con ello, y por cuarto año consecutivo, EPM participó en la Feria de la Transparencia organizada por el Municipio de Medellín en julio de 2008.

En 2007 participamos, con la Corporación Transparencia por Colombia, en una iniciativa piloto de construcción de un Índice de Transparencia para las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios. En el capítulo de Colegas se encuentra mayor detalle sobre el estudio.

Finalmente, como parte de sus prácticas transparentes EPM informa sus procesos de contratación a través de medios públicos y reporta a las cámaras de Comercio las multas por incumplimiento que impone a los contratistas.



Programas de RSE con Dueño

Fondo EPM para la Educación Superior

Este programa se creó mediante el Acuerdo Municipal 034 de 2007, reglamentado por el Decreto 037 de 2008, para brindar oportunidades de acceso y permanencia en la educación superior a 12,000 estudiantes de bajos recursos económicos. EPM aporta el capital total del fondo, \$150,000,000, canalizados a través de la Administración Municipal, mientras que un gran número de instituciones de educación superior se vinculan a través de descuentos en tarifas. En la primera cohorte del año 2008, se matricularon 833 estudiantes.



RSE con Competidores y Colegas

Los competidores relevantes para EPM en materia de servicios públicos, son aquellas empresas homólogas del país y del entorno geográfico en general, con énfasis en las que tienen al Departamento de Antioquia dentro de su mercado objetivo futuro; los generadores que tienen a Colombia y a sus países vecinos como mercado objetivo; y los gremios e instancias donde se discuten temas de interés común para el sector de los servicios públicos. Con ellos nuestra declaración en materia de RSE es cooperación y respeto.

Este capítulo

Gestión Competidores y Colegas 78

- Participación en gremios y otras actividades
- Competencia desleal

Programas RSE 80

- Acciones gremiales
- Participación en otros grupos de acción interinstitucional
- Liderazgo empresarial en RSE

Tema especial 84

- Modelo de transparencia para empresas SSPP en Colombia

La Política de Responsabilidad Social Empresarial EPM recomienda el establecimiento de alianzas estratégicas y la ejecución de acciones colaborativas que generen valor social y económico. Para desarrollar estos mandatos, EPM reconoce la necesidad de establecer relaciones de respeto y colaboración mutua con los demás actores que participan en el sector de los servicios públicos domiciliarios.

Uno de los medios que se utilizan para asegurar el establecimiento de estas relaciones es la participación permanente en los gremios y asociaciones del sector de los servicios públicos, para lo que EPM se plantea los siguientes propósitos:

- Afianzar las relaciones con los demás actores del sector de los servicios públicos domiciliarios, para identificar mejores prácticas y compartir las nuestras.
- Participar en las discusiones sobre temas relativos a la problemática de los servicios públicos domiciliarios.
- Unir esfuerzos para lograr objetivos comunes y el desarrollo de los servicios públicos en el país.
- Ayudar a la mejor construcción de políticas públicas a través de los gremios.
- Defender los intereses de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios, pues en ellos se basa la sostenibilidad de EPM.

Gestión con Competidores y Colegas

Participación en gremios y otras agrupaciones

A través de la participación en gremios sectoriales, EPM mantiene relaciones con sus homólogas, participa activamente en las discusiones técnicas que se susciten para el desarrollo del sector, y colabora con aquellas empresas que requieran apoyo en diferentes aspectos técnicos y organizacionales.

EPM estuvo afiliada a los siguientes gremios especializados en 2008:

- Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Actividades Complementarias e Inherentes, Andesco
- Asociación Colombiana de Generadores de Energía Eléctrica, Acolgén
- Asociación Colombiana de Distribuidores de Energía Eléctrica, Asocodis
- Asociación Colombiana de Gas Natural, Naturgás
- Comité Colombiano de la Comisión de Integración Energética Regional, COCIER

Adicionalmente, EPM participa en cuatro organizaciones de planeación del sector eléctrico: 1) el Consejo Nacional de Operación -CNO-, 2) el Comité Asesor de Comercialización -CAC-, 3) el Comité Asesor de Planeamiento de la Transmisión -CAPT- y 4) el Consejo Nacional de Operación de Gas Natural -CNO-Gas-, contribuyendo en estos escenarios al desarrollo de estas actividades y buscando la prestación eficiente del servicio público de electricidad.

De otro lado, y con el fin de desarrollar su estrategia de internacionalización, EPM está vinculada con asociaciones comerciales que facilitan las relaciones internacionales en los países en los que el Grupo tiene interés: Cámaras de Comercio Colperú, Colombo Americana, México Colombia, Colombo Centro Americana y del Caribe, y Organización Latinoamericana de Energía -Olade-, Asociación Nacional de Comercio Exterior -Analdex-, y Agencia de Cooperación e Inversión de Medellín y el Área Metropolitana -ACI-.



Competencia desleal

A este respecto, se presentaron en 2008 dos procesos en los que EPM ha acatado los pasos establecidos por la ley.

Proceso 1

Violación al acuerdo de confidencialidad: dentro de la demanda se considera que esa supuesta violación, constituía una conducta de competencia desleal.

Los hechos que generan responsabilidad de la entidad son el incumplimiento del Acuerdo de Confidencialidad, el desmonte arbitrario de las redes de su propiedad, la negativa de EPM a permitir el uso de su infraestructura en general, el supuesto abuso de posición dominante a través de prácticas restrictivas de mercado, acciones monopolísticas, deslealtad.

EPM hizo que la demandante bajara sus cables de los postes e infraestructura de propiedad de esta entidad, toda vez que no se contaba con un contrato de arrendamiento.

El dictamen en este proceso fue adverso a los intereses de EPM.

Proceso 2

Abreviado por competencia desleal.

EPM celebró con un consorcio un contrato cuyo objeto es la conexión de clientes e instalación de redes. El ingeniero del consorcio contratado es socio de una firma con la que subcontrató, y ésta, a su vez, celebró contrato con un competidor de EPM para la promoción, venta, diseño, instalación de redes y puesta en funcionamiento.

EPM solicitó al Consorcio finalizar la relación contractual con la firma subcontratada en cumplimiento de la cláusula de exclusividad.

Al contestar la demanda, EPM presentó demanda de reconvenición, solicitando se declarara ilegal la conducta asumida por el demandante, toda vez que confundió y desvió la clientela. Además se solicitó que se impusiera multa a la firma a favor de EPM.

Sentencia de primera instancia: se negaron las pretensiones de la demanda principal y de la demanda de reconvenición. El fallo fue apelado por el demandante y por EPM.

El Tribunal Superior -Sala Civil- se declaró incompetente y remitió el proceso al Tribunal Administrativo de Antioquia, que lo remitió al H. Consejo Superior de la Judicatura. Considera el Magistrado Ponente que no es competencia del Tribunal Administrativo de Antioquia resolver el asunto.



¹ Consejo Nacional de Operación: su función es acordar los aspectos técnicos para garantizar que la operación integrada al Sistema Interconectado Nacional sea segura, confiable y económica, y es el órgano ejecutor del Reglamento de Operación.

² Comité Asesor de Comercialización: creado por la Comisión de Regulación de Energía y Gas -CREG- para asistirle en el seguimiento y la revisión de los aspectos comerciales del Mercado de Energía Mayorista.

³ Comité Asesor de Planeamiento de la Transmisión: adscrito a la Unidad de Planeación Minero Energética del Ministerio de Minas y Energía, tiene por objeto compatibilizar criterios, estrategias, metodologías e información para la expansión del Sistema de Transmisión Nacional.

⁴ Consejo Nacional de Operación de Gas Natural: hace recomendaciones para que la operación integrada del Sistema Nacional de Transporte de Gas Natural sea segura, confiable y económica.

Programas de RSE con Competidores y Colegas



Acciones gremiales

En el ámbito internacional, EPM participa en la Comisión de Integración Energética Regional, CIER, en diferentes grupos de trabajo y proyectos que buscan fortalecer el sector en beneficio final de los clientes y de la comunidad. En 2008 se destacó la participación de EPM en las siguientes actividades:

- Guía de Comunicación para la Participación en la Gestión Ambiental y Guía de Manejo de Residuos Peligrosos: busca entregar elementos metodológicos de utilidad para mejorar el desempeño ambiental y social de las empresas asociadas.
- Referenciamiento internacional sobre costos de administración, operación y mantenimiento –AOM- que permita la comparación entre las empresas operadores de red participantes con el fin de mejorar la gestión para la prestación del servicio.

- Apoyo a la realización del Taller Internacional Mercado del Carbono y estructuración de proyectos eléctricos -TIMERC 2008-.
- Apoyo a la actualización del marco normativo y procedimental para la gestión ambiental en empresas del sector eléctrico miembros de la CIER.

Proyecto RSE-CIER: su propósito es promover y fortalecer la gestión socialmente responsable en el sector de energía en América del Sur. Durante el 2008 se ejecutó una prueba piloto para revisión y aplicación de Indicadores de RSE ETHOS-CIER, y se llevó a cabo el Primer Seminario-Taller de

Gestión Socialmente Responsable del Sector Energético en América Latina.

Estudio de Satisfacción de Clientes Residenciales de Energía Eléctrica: EPM participó, como lo viene haciendo desde 2003. Los resultados se reportaron en el capítulo de Clientes de este informe.

Estudio comparativo de tarifas para empresas de distribución de energía: los resultados son útiles para retroalimentar a las empresas participantes en la revisión de las políticas y decisiones respecto a la fijación de tarifas, ya que el negocio es altamente regulado en todos los países de la región.

Adicionalmente, la participación en los espacios gremiales y sectoriales en generación energía estuvo orientada a asuntos regulatorios y normativos, promoción y estímulo de la integración del sector, y desarrollo del mercado de los servicios públicos en forma transparente, equitativa y rentable a través del Comité Nacional de Operación Eléctrico, CNO, la Asociación Colombiana de Generadores de Energía, Acolgén, el Comité de Desarrollo Minero Energético, y de apoyo al Sistema de Prevención y Atención de Desastres del Ministerio de Minas y Energía.

En distribución energía, durante 2008 se participó en diferentes comités de trabajo de Asocodis con foco en asuntos regulatorios y normativos, en los comités de distribución y de estudios eléctricos del Consejo Nacional de Operación, para realizar análisis técnicos, operativos, comerciales y regulatorios, con el fin de garantizar la operación económica, confiable y segura de los sistemas de transmisión y distribución.

En Gas, en 2008 se adelantaron actividades relacionadas con el análisis para el nuevo período tarifario, especialmente en temas como canasta de tarifas, y bases metodológicas. En la gestión gremial se destaca la participación en Naturgás, en la Cámara Sectorial de Gas en Andesco, y la Mesa Sectorial del Gas del SENA.

EPM buscará en 2009 promover un mecanismo para la coordinación de los sectores gas y electricidad en Colombia, que permita coherencia tanto en los aspectos comerciales como en los operativos de ambos sectores, y lograr un flujo de información ágil que redunde en la mejoras de la industria eléctrica y de gas.

Participación en otros grupos de acción interinstitucional

Comité de Silvicultura y Paisajismo del Municipio de Medellín

Asesoría y apoyo a la gestión del manejo del arbolado urbano. En 2008 se hizo una evaluación silvicultural y paisajística en proyectos estratégicos de infraestructura del Municipio de Medellín; la modificación del Decreto 817 de 2008 “Lineamientos de Política de Silvicultura Urbana y Paisajismo para Medellín y definiciones sobre el tema”; acompañamiento en la Feria Ambiental de Medellín 2008.

Comité Residuos Vegetales del Área Metropolitana:

Participación y acompañamiento con la autoridad ambiental del Valle de Aburrá y con las diferentes instituciones municipales que generan residuos de poda y tala de árboles, y corte de gramas.

Comité de Riesgos Sociopolíticos

Espacio permanente integrado además por ISA, Isagén, la Comisión Facilitadora de Paz, ONU, MAPP-OEA, la Comisión Nacional de Reparación y Reconciliación y la Gobernación de Antioquia. Tiene como propósito el análisis sociopolítico y de coyuntura a nivel nacional y regional, con el fin de identificar riesgos generados por los grupos armados ilegales que puedan afectar la prestación del servicio público de energía, en sus componentes de generación, transporte y distribución. Adicionalmente hace parte de su agenda el evaluar y definir acciones interinstitucionales para la prevención de tales riesgos. El Comité también promueve la realización de eventos de carácter académico en las empresas del Sector Eléctrico con invitados especiales.



Liderazgo empresarial en RSE

Guía colombiana de RSE

El Consejo Directivo del Instituto Colombiano de Normas Técnicas -ICONTEC-, ratificó en 2008 la Guía Técnica Colombiana (GTC) de Responsabilidad Social, elaborada por el Comité Técnico 180 de Responsabilidad Social, integrado por organizaciones de todos los sectores y algunos entes académicos, en el cual participó EPM. Esta interacción permitió establecer relaciones alrededor de la RSE con personas de diferentes instituciones, conocer una metodología de construcción colectiva para un instrumento de aplicación nacional y aportar algunos elementos a partir del desarrollo interno de la RSE.

La Guía proporciona lineamientos en tres aspectos principales: establecer, implementar, mantener y mejorar en forma continua un enfoque de Responsabilidad Social en la gestión; involucrar a las partes interesadas en una gestión socialmente responsable, y comunicar y evidenciar este enfoque ante las partes interesadas.

La GTC 180 puede tener un significativo aporte a la promoción de la RSE en el país para fortalecer los compromisos con Pacto Global y Objetivos de Desarrollo del Milenio; afianzar la capacidad empresarial y la cultura de la responsabilidad desde lo pedagógico-educativo basada en los principios de concertación, participación y gradualidad en coherencia con los principios mismos de la RSE; apoyar iniciativas de prácticas transparentes y de comportamientos éticos; y definir mecanismos para realizar acciones, obtener productos y resultados que afiancen e incentiven la cultura de la Responsabilidad Social, clave para la construcción de confianza, legitimidad empresarial e institucionalidad.

Para 2009 se espera divulgar la existencia de la guía y promover su uso.

Como parte de su liderazgo empresarial en RSE, EPM formó parte activa del Comité Técnico Asesor del Grupo de Trabajo que produjo el Suplemento para el Sector Eléctrico de la Guía de Reportes de Sostenibilidad GRI G-3





Foro EPM de RSE

Para apoyar la construcción de cultura de RSE dentro del Grupo EPM y extenderla a la comunidad empresarial local, en 2008 se realizó el Primer Foro de RSE-EPM, bajo el concepto de plantear conversación y debate sobre aplicaciones específicas de RSE en la gestión y operación de las empresas.

Lo obligatorio y la innovación en Responsabilidad Social Empresarial, fue el tema elegido, moderado por Roberto Gutiérrez Poveda, Coordinador de la *Social Enterprise Knowledge Network -SEKN-*, y con la participación de Domenec Melé, de *IESE Business School* de Barcelona, John Karakatsianis de la Asociación Nacional de Industriales de Colombia -ANDI-, y Federico Restrepo Posada, Gerente General de EPM.

Asistieron más de 300 personas entre funcionarios de EPM y empresas colegas. Las memorias de las conferencias pueden consultarse en el portal epm.com.co, con libertad plena de acceso. En 2009, el tema para el Foro RSE-EPM será "La empresa frente al problema de la pobreza".

Red Colombiana de Pacto Global

Las redes locales del Pacto Global son agrupaciones geográficas de participantes que facilitan el progreso de las compañías adherentes en la implementación de principios,

y crean oportunidades de alianzas a través de acciones colectivas. La Red Colombiana de Pacto Global nació en 2004 y adelanta actividades en cuatro frentes: promoción y divulgación, aprendizaje, creación de escenarios de diálogo y fomento de alianzas.

EPM asistió a la I Asamblea de la Red Colombiana (noviembre de 2009), y atendió el llamado para participar en la financiación de la red con \$25 millones anuales durante los próximos dos años, con el ánimo de fortalecerla mientras se hace auto-sostenible, pues apalanca iniciativas que de manera individual demandarían más esfuerzos y más recursos para las empresas, y lograrían menos impacto. En este sentido, planeamos articular a la red el mayor número de iniciativas posibles de EPM relacionadas con la divulgación y aplicación de los principios.

EPM pertenece al Pacto Mundial de Naciones Unidas desde junio de 2006.

Modelo de transparencia para Empresas de SSPP en Colombia



Para EPM, la transparencia tiene su lugar en los valores, en la estrategia como factor orientador de la gestión y en su Política de Responsabilidad Social Empresarial. Su adhesión al Pacto Mundial y, por ende, al compromiso con la divulgación y cumplimiento del Principio 10 de lucha contra la corrupción, ratifica el reconocimiento explícito de EPM frente a la transparencia como fundamento del comportamiento empresarial socialmente responsable, en línea con el Gobierno Corporativo.

Liderada por la Corporación Transparencia por Colombia, en 2008 se desarrolló, una propuesta conceptual y metodológica a partir de referentes internacionales, para construir un Índice de Transparencia para las Empresas de Servicios Públicos.

El modelo se sustenta en cuatro elementos: apertura, entendida como disponibilidad de información completa, oportuna y confiable a los grupos de interés; eficacia de los sistemas de atención y otros mecanismos que garanticen relaciones de inclusión e igualdad en la satisfacción de necesidades y expectativas; reglas claras: formalización y contenidos mínimos de principios y valores éticos de la empresa y el alcance de su gestión con los grupos de interés y formalización y contenidos mínimos del Gobierno Corporativo y su evaluación permanente. La medición evalúa los elementos de gestión empresarial que previenen y controlan incidentes de corrupción, permite comparabilidad y facilita compartir prácticas que mejoran la gestión del sector.

EPM continuará con esta medición anual. Transparencia por Colombia, por su parte, quiere consolidar el grupo pionero de la iniciativa -Grupos Empresariales-, sumar otras voluntades de empresas de servicios públicos y elevar los estándares de transparencia a partir de la evaluación periódica e independiente.

Resultados generales de la primera aplicación del modelo de medición de transparencia para empresas de servicios públicos en Colombia en las 10 empresas que participaron en el proyecto. EPM tiene un índice superior al promedio.



La corrupción es uno de los grandes obstáculos para el desarrollo. Según el Informe de Competitividad 2007 del World Economic Forum, es uno de los factores que más dificulta la realización de negocios en las empresas colombianas.

RSE con Estado

Conforman este grupo de interés el conjunto de instituciones que poseen la autoridad y la potestad para establecer las normas que regulan la sociedad y que influyen en las políticas y actividades del orden nacional e internacional de interés para EPM. Con el Estado nuestro compromiso es participar en el desarrollo social.

Este capítulo

Gestión Estado 87

- Participación en planes de desarrollo
- Gestión Normativa
- Cumplimiento de obligaciones legales
- Interacción con entes externos de control

Comunicación y Relacionamiento 89

- Relaciones con autoridades de municipios de Antioquia

Programas RSE 90

- Sinergias con proyectos de ciudad
- Reposición de redes y pavimentación en Moravia
- Gestión de pavimentos
- Atención de emergencias
- Acercamientos administraciones municipales



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

Adicionalmente, en cumplimiento de su objeto social, aporta al desarrollo de los municipios, las regiones y el país, a través de la expansión, accesibilidad y calidad de los servicios.

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

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

Son subgrupos de este grupo de interés las instituciones correspondientes a la administración pública, como ministerios, gobernaciones, alcaldías, Congreso Nacional, Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, entidades de control fiscal y de Industria y Comercio; Departamento Nacional de Planeación, Unidad de Planeación Minero Energética -UPME-, autoridades territoriales y otros organismos gubernamentales que inciden en la política pública sobre SSPPDD. Entre las autoridades territoriales se incluyen las administraciones y concejos municipales donde EPM presta sus servicios.

Gestión con Estado



Participación en planes de desarrollo

Energía: fortalecimiento institucional

Se han realizado gestiones con los entes territoriales para aumentar la cobertura de electrificación rural mediante la consecución de recursos cofinanciados provenientes del Fondo de Apoyo Financiero para la Electrificación Rural -FAER-, y el Fondo Nacional de Regalías, entre otros.

Durante 2008, EPM mantuvo la vinculación a proyectos de desarrollo en los municipios cercanos a los proyectos de generación energía, articulados con los Planes de Desarrollo Municipal (PDM) y con los Esquemas de Ordenamiento Territorial (EOT). En este marco participó en el desarrollo de 51 proyectos con aportes por \$2,539 millones, reportados en el grupo de interés Comunidad y Medio Ambiente.





La planeación, ejecución y evaluación de estos proyectos se hace de forma conjunta con los equipos de trabajo de las administraciones municipales, otras entidades públicas y privadas, y con técnicos contratados para tal fin. Ello fortalece la capacidad de gestión, las competencias para el control de los recursos públicos y la participación de todos los actores sociales.

En esa línea, en 2008 se realizaron reuniones con los entes territoriales del Departamento de Antioquia para socializar las bases de los proyectos de electrificación rural, con el fin de vincularlos como prioritarios en los planes de desarrollo municipales, y facilitar su gestión futura.

Aguas: proactividad en subsidios

Por otra parte, y ajustándose plenamente a la regulación, EPM ha reportado oportunamente y de manera proactiva los datos para una vigilancia justa y en beneficio de las partes.

Se destaca asimismo el apoyo permanente a las administraciones y concejos municipales con información y análisis necesarios para la concesión de subsidios y los aprovisionamientos en sus respectivos presupuestos. En este punto aún se requiere por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, fortalecer los mecanismos de información para que sean más ágiles y oportunos.

Gestión Normativa

Tiene como objetivo mantener buenas relaciones con el Estado y propiciar cambios legislativos y regulatorios que beneficien el desempeño de los negocios. La efectividad en la gestión regulatoria mitiga el impacto negativo de las disposiciones normativas en las actividades y los resultados empresariales, lo cual garantiza mejores condiciones en la prestación de los servicios públicos a los usuarios.

En 2008 EPM participó en 16 proyectos de Ley, entre los cuales se destacan: Referendo del Agua y otros referidos al agua como derecho fundamental, Cambio Climático, Sistema Tarifario de Energía Equitativo y Neutral, y Energía Eólica.



Cumplimiento de obligaciones legales

Tributos totales causados por EPM (millones de pesos)

EPM contribuyó con \$391,692 millones a la financiación del Estado en 2008, y realizó pagos por los conceptos anteriores a distintos municipios de Antioquia y a otras localidades del país:

Impuestos, tasas y contribuciones	2006	2007	2008
Nacionales	252,840	311,331	301,917
Municipales, departamentales y corporaciones autónomas	79,812	88,339	89,775
Total tributos	332,652	399,670	391,692

Exenciones tributarias

El valor de renta exenta es de \$26,273 millones, correspondientes a los rendimientos financieros generados por el patrimonio autónomo para obligaciones pensionales, de acuerdo con el artículo 135 de la Ley 100 de 1993.

Interacción con entes externos de control

Durante el año, la Contraloría Municipal evaluó y encontró que el Sistema de Control Interno de EPM es de alta calidad y confiabilidad, auditó y rindió dictamen limpio sobre los estados contables, evaluó los resultados de la gestión fiscal y feneció la cuenta, emitiendo el concepto de que los recursos públicos fueron manejados bajo los principios de economía, eficiencia y eficacia que orienta la ley.

Control ciudadano

Durante el 2008 EPM atendió un número importante de requerimientos de información formulados por la comunidad ante la Contraloría, en ejercicio del control ciudadano y como apoyo al control fiscal. Los requerimientos de Entes Externos de Control en 2008 fueron 318.

Comunicación y relacionamiento

Relaciones con autoridades de municipios de Antioquia

El 23 de abril se realizó en EPM el encuentro con 101 alcaldes de los municipios del Departamento de Antioquia para precisar el alcance, la cobertura del servicio de energía eléctrica en cada municipio, el inventario de viviendas no electrificadas, las inversiones y priorizaciones. El 6 de octubre se llevó a cabo en la ciudad de Santa Fe de Antioquia el lanzamiento del programa Antioquia Iluminada cuyo objetivo fue comprometer voluntades y aunar esfuerzos en la búsqueda de recursos de cofinanciación para aumentar la cobertura del servicio.



Programas de RSE con Estado

Sinergias con proyectos de ciudad

Durante el 2008, EPM participó en más de 30 proyectos de infraestructura del Municipio de Medellín, mediante la coordinación de obras propias concomitantes con cada proyecto, como la prestación de los servicios, reposiciones y expansión de redes.

Esta vinculación genera sinergias para reducir el impacto ambiental de las obras al minimizar los tiempos de intervención y aprovechar la simultaneidad; optimiza los recursos para la modernización de infraestructura con beneficio para los clientes, y facilita la coordinación para la coexistencia de redes y arborización, lo que coadyuva a la calidad del espacio público.

Para 2009 se prevee un incremento en la participación en este tipo de proyectos y se aspira a extender este modelo en todos los territorios donde actúa EPM.

Reposición de redes y pavimentación en Moravia

Durante 2008 se suscribió con el Municipio de Medellín un convenio interadministrativo para la construcción, reparación y reposición de redes de acueducto, alcantarillado y pavimentación de las vías del Barrio Moravia, con impacto positivo para 35,000 habitantes de este sector.

En el proceso de reasentamiento de familias de zonas de alto riesgo, como los sectores del Morro de Moravia, Vallejuelos y las zonas aledañas a la quebrada Juan Bobo, EPM coordina las desconexiones de los servicios en el terreno, la suspensión de la facturación de consumos y la inclusión de los reasentados en planes de financiación blandos para las deudas pendientes.

Gestión de pavimentos

A través de convenios interadministrativos con el municipio de Medellín, se han establecido programas de apoyo para la recuperación de la malla vial, fundamentados en la corresponsabilidad que tiene EPM en la afectación de los pavimentos, en deterioro del estado de las vías.

Atención de emergencias

Mediante Decreto 1654 del 23 de enero de 2008, EPM adoptó un protocolo que documenta y formaliza la coordinación y el apoyo que presta la empresa en la atención de emergencias de ciudad, a través del suministro de equipos y de personal especializado.

Para 2009 se proyecta realizar una revisión y actualización del Decreto 1654 de 2008, y además hacerlo extensivo a otros municipios del Área Metropolitana bajo la suscripción del respectivo convenio, para que la atención sea coordinada y adecuada a los requerimientos y a la capacidad técnica y humana de EPM.



En 2008, personal de mantenimiento de subestaciones rescató a un parapentista que quedó atrapado en una línea de transmisión. El rescate fue realizado por 5 linieros, uno de los cuales subió hasta la red en la oscuridad de la noche.

Acercamiento con las administraciones municipales

Mediante un Seminario de Formación en Servicios Públicos, EPM busca informar y educar a los alcaldes, miembros de los gabinetes municipales, personeros y concejales de las localidades del Departamento de Antioquia. En 2008 se realizaron 35 seminarios, con una asistencia de 610 personas.



RSE con Empleados

Estrictamente, los empleados en EPM son los servidores vinculados con contratos a término indefinido. Sin embargo, la gestión se extiende a sus grupos familiares o beneficiarios, a los jubilados y a algunas otras personas con diferentes formas de vinculación laboral. El reto a futuro es profundizar la relación con los trabajadores tercerizados, con quienes tenemos algunas acciones.

Este capítulo

Gestión con Empleados 93

- Desempeño y compensación
- Clima Organizacional
- Salud Ocupacional
- Aprendizaje
- Derechos laborales y relación con las organizaciones sindicales

Comunicación y Relacionamiento 97

Programas RSE 98

- Beneficios
- Deportes y Recreación
- Atención psicológica al trabajador y su grupo familiar
- Emprendimiento
- Adulthood plena
- Atención integral al pensionado
- Aprendices y estudiantes en práctica
- Profesionales en formación
- Proveeduría

En EPM la Gestión del Talento Humano consiste en asegurar el desarrollo integral de las personas, propiciar su bienestar y un óptimo clima de trabajo, con el fin de lograr un excelente desempeño individual y de equipo, orientando sus contribuciones hacia el logro de los objetivos de la organización.

Durante 2008 se revisó y se ajustó el Modelo para el Gerenciamiento del Talento a la luz de la estrategia, pues asumimos que las personas la hacen posible, en una relación que desde la perspectiva de RSE está comprometida con su desarrollo humano y personal y con el respeto de los derechos laborales.

Los vínculos de EPM con sus servidores se enmarcan dentro de la siguiente clasificación:

Empleados vinculados: aquellos directamente vinculados a la nómina. Son 5,477, entre empleados públicos, trabajadores oficiales, estudiantes de práctica, aprendices SENA y profesionales en formación.

Beneficiarios: el grupo familiar del empleado vinculado, -cónyuge e hijos- que éste tiene a su cargo y, por lo tanto, afiliados a su nombre en el sistema de salud. Reciben algunos de los beneficios de la vinculación laboral.

Desempeño y compensación

El proceso Gestión del Desempeño y Desarrollo busca alinear la labor diaria de cada empleado con el cumplimiento de estrategias y objetivos de la organización, para facilitar el crecimiento integral de las personas en beneficio de sí mismas y de EPM. El proceso se implementa mediante la gestión de planes individuales de desempeño y desarrollo -PIDD- y medición de competencias, ambos asociados al sistema de promoción.

Durante 2008, 3 mil 682 servidores participaron en el proceso y 262 personas fueron promovidas del salario de ingreso, como se denomina el primer nivel de salario para cada cargo, al salario del cargo, que representa una promoción y se obtiene por desempeños superiores al esperado.

En este mismo período 195 personas fueron ascendidas a diferentes cargos a través de procesos internos de selección. De ellos, el 58% corresponde a ascensos de profesionales, 35% de Tecnólogos, Técnicos, Auxiliares y Sostenimiento, y 7% ascensos a directivos de la organización.

Por su parte, la administración de la compensación permite contar con una retribución equitativa y competitiva que represente la valoración de las características del cargo, la estructura salarial, el progreso en la adquisición de las competencias que debe tener cada persona y el bienestar y desarrollo integral del personal.

En 2008 se estableció la nueva estructura salarial para el nivel de tecnólogos, técnicos, operadores y auxiliares, aprobada por la Junta Directiva el 1 de septiembre para 47 cargos. En total, 2,329 personas pasaron del salario de ingreso al salario del cargo, mejorando las condiciones laborales de 1,163 personas (49.9%), lo que representó un incremento en la nómina (salario básico) de \$169 millones mensuales.

Gestión con Empleados



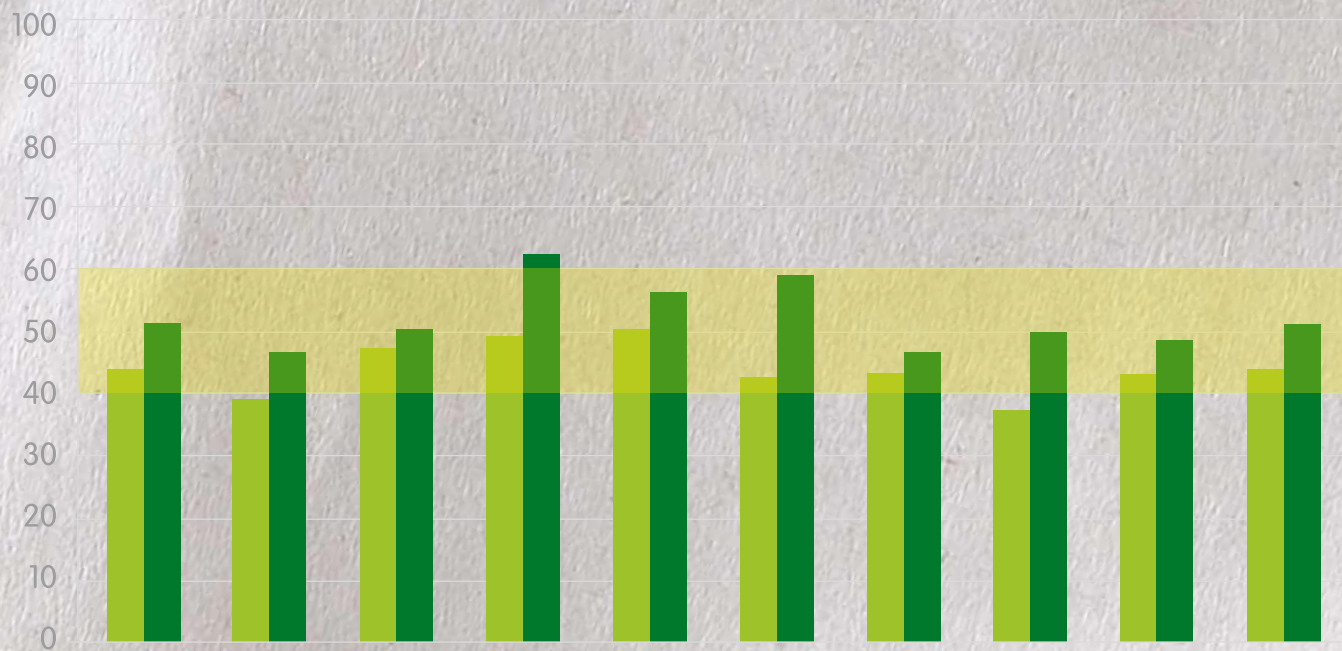
Clima Organizacional

EPM tiene una metodología de medición de clima que evalúa 10 variables y se aplica cada dos años. En 2006 no se aplicó, pues por la implantación del proceso de consolidación del Grupo Empresarial, se estaban presentando numerosos cambios en la estructura y en la conformación de los equipos de trabajo.

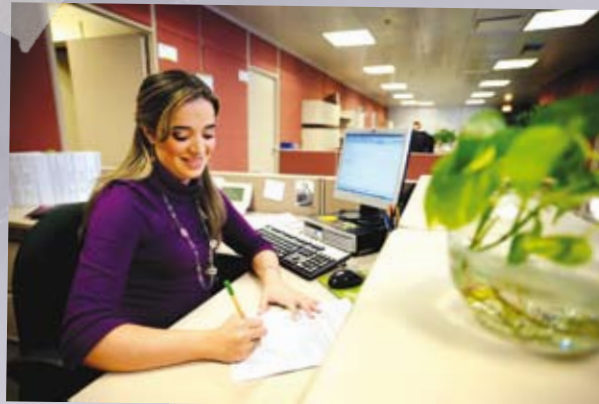
Luego de un período de estabilización, en 2008 se hizo de nuevo, incluyendo una etapa de sensibilización con el 99% de cubrimiento de las áreas. Posteriormente se aplicó la encuesta a una muestra aleatoria de 2,227 personas.

La gestión del clima organizacional se vincula con objetivos de desempeño individual de los directivos y con los objetivos estratégicos definidos en el mapa estratégico en la perspectiva de aprendizaje y desarrollo. Cada directivo tiene en su plan individual de desempeño y desarrollo una meta asociada a la gestión del Clima Organizacional. Igualmente se asocia a los indicadores de calidad de vida de relación a través de los programas de mejoramiento de las interacciones grupales y de desarrollo de directivos específicamente, el cual contempla el fortalecimiento de la interacción con sus equipos de trabajo, y el desarrollo de las competencias gerenciales, entre otros, con un enfoque sobre el desarrollo de la inteligencia emocional.

Perfil de Clima Organizacional 2008 comparado con el obtenido en el estudio anterior (2004)



	train	apjef	senpe	retri	disre	esta	claor	coher	tequi	valco
2004	43,4	38,5	46,8	48,9	50,0	42,3	43,1	37,2	42,8	43,7
2008	51,0	46,2	49,9	62,0	55,6	58,6	46,2	49,2	47,8	50,8



El estudio de clima 2008 refleja una evidente tendencia a la mejora en todas las variables examinadas, particularmente significativa en Trato Interpersonal, Valores Colectivos, Apoyo del Jefe, Retribución, Estabilidad y Coherencia.

Con la información disponible no es posible identificar con certeza las causas responsables de estas mejoras, pero podrían ser efecto de gestiones de mejoramiento del liderazgo emprendidas en años anteriores, de los ejercicios de desarrollo y mejoramiento de competencias, de su evaluación y de acciones educativas orientadas en esta dirección.

A partir de marzo de 2009 se entregarán los resultados a cada equipo de trabajo, y se formularán planes específicos de mejoramiento. Su ejecución contará con la asesoría de personal especializado.

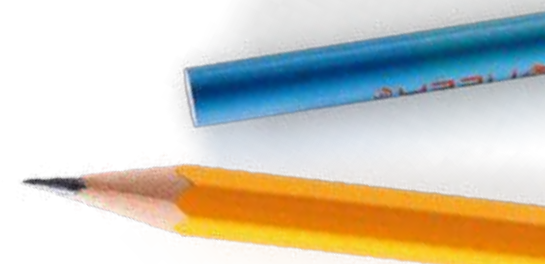
Salud Ocupacional

A raíz del crecimiento en planta de personal y en actividades en las regiones fuera del Área Metropolitana del Valle de Aburrá, por la incorporación del mercado de Antioquia en 2007, el reto más importante en seguridad ocupacional ha sido cerrar la brecha existente en las condiciones de seguridad entre ambas zonas, básicamente con programas de capacitación, evaluaciones de higiene y actualizaciones de planes de emergencia.

De igual modo, en 2008 se celebró un contrato de Administración de Riesgos Profesionales (ARP) con alcance de Grupo Empresarial, y se realizaron programas de prevención de riesgo cardiovascular y de farmacodependencia y alcoholismo para 1,100 personas en la fase de sensibilización y diagnóstico.

Al entrenamiento y capacitación en salud ocupacional se dedicaron 1,400 horas en 2008, para un total de 22,950 horas hombre capacitado.

En los últimos 3 años no se han registrado víctimas mortales por accidente o enfermedad laboral.





Aprendizaje

El proceso de aprendizaje organizacional está orientado a resolver necesidades específicas de conocimiento y a cualificar el Talento Humano de la organización mediante la integración de acciones que permitan desarrollar conocimientos, habilidades y actitudes para mejorar el desempeño de los servidores y contribuir a su desarrollo integral, en pro de los objetivos empresariales y del crecimiento de las personas.

El apoyo a formación formal y no formal de empleados tuvo 4,698 beneficiados en 2008.

Un total de 1,602 personas asistieron a programas de capacitación desarrollados a medida como el Diplomado Servicio al Cliente, Comunicación Pública Estratégica, Normas Internacionales de Información Financiera, Formación de Auditores Internos, Manejo y Transporte de Mercancía Peligrosa, entre otros.

Por su parte, en la escuela virtual, una plataforma de aprendizaje propia y en línea, 2,409 personas recibieron formación en informática básica, habilidades administrativas, inglés y diferentes contenidos propios de EPM.

Además, 22 personas, entre secretarías y auxiliares administrativos, se certificaron en la Norma de Competencia Laboral "Organizar la documentación teniendo en cuenta las normas legales y de la organización".

En las regiones se adelantó un programa intensivo de aprendizaje con 41 funcionarios, previamente identificados por no haber finalizado su educación básica primaria o secundaria. De ellos, 25 (60.97%) reactivaron sus estudios y un 20% lo iniciará en enero de 2009, logrando así que un 80.97% de estos funcionarios reactivara su formación.



Multiplicadores de conocimiento

La Red de Multiplicadores es una práctica de gestión del conocimiento mediante la cual empleados expertos en temas incluidos en el plan de aprendizaje institucional, realizan actividades de formación, entrenamiento o difusión de ese conocimiento, recibiendo como contraprestación reconocimientos económicos. La red tiene 660 miembros activos, de los cuales 85 ingresaron en 2008. Los reconocimientos entregados en el período ascendieron a \$128,311,615.00.

Derechos laborales y relación con las organizaciones sindicales

La relación con las organizaciones sindicales y las negociaciones de la Convención Colectiva de Trabajo se han realizado dentro de un marco de diálogo cordial y de respeto por los derechos laborales de los empleados. Se garantiza así la permanencia de un sano clima laboral y la dinámica de EPM frente a su compromiso social y el desarrollo de sus estrategias empresariales.

Para 2008, la planeación para la Gestión Humana y Desarrollo Organizacional se realizó a través de un proceso participativo, contando con la participación de algunos representantes de la Junta Directiva de los sindicatos SINPRO y SINTRAEMSDES, que permitieron identificar mejoras en la gestión del talento humano y el desarrollo organizacional en EPM. Las propuestas planteadas por las organizaciones sindicales fueron incorporadas en el plan de acción de 2009.

De manera permanente se atienden consultas y reclamaciones de las organizaciones sindicales SINTRAEMSDES y SINPRO relacionadas con la aplicación de las normas convencionales al interior de EPM.

Por su parte, en la gestión frente a la Ley 1010 de 2006 (Acoso Laboral), se realizaron 21 sesiones de trabajo con una duración 3 horas y una cobertura de 850 personas.

Igualmente se estructuró el Comité de Convivencia Laboral de EPM.

Comunicación y relacionamiento

En 2008 la comunicación interna fue clave para apoyar los esfuerzos por mejorar el clima organizacional, apoyar el conocimiento y la asimilación de la estrategia organizacional y de los proyectos estratégicos que se adelantan como parte de las adaptaciones organizacionales al nuevo entorno empresarial; propiciar el encuentro de la alta dirección con los trabajadores de la empresa en sus despachos; apoyar el mejor aprovechamiento del sistema de beneficios para los trabajadores y sus familias, e igualmente el proceso de desarrollo y fortalecimiento de las competencias de los trabajadores; fortalecer la cultura organizacional y promocionar sus valores y prácticas, y en general para promocionar el conocimiento y la comprensión interna de los temas claves del quehacer organizacional.

Para ello se publicaron ocho ediciones del periódico El Saetín y 77 notas para la Tele Revista Doble Vía. Adicionalmente se hicieron 89 envíos para la red de carteleras, se hicieron 3 emisiones vía sistema *multicast* y se publicaron 50 boletines telefónicos.



Programas de RSE con Empleados



Beneficios

Oferta de programas de servicios y bienestar para los trabajadores y sus familias y para el personal jubilado y pensionado, orientado a mejorar su calidad de vida y a administrar los beneficios definidos en la Convención Colectiva de Trabajo. Estos programas han permitido a las entidades proveedores de servicios educativos, culturales y deportivos, entre otros, a construir relaciones formales con EPM, y a los empleados y sus familias complementar su educación artística, cultural y deportiva.

Se entregaron 31,276 beneficios en 2008 por valor de \$10,927,764,312. Se desembolsaron 3,018 préstamos de vivienda y otros conceptos por valor de \$11,234,746,121.

Deportes y recreación

Se dispone de gimnasios en algunas sedes de la compañía para el uso de los empleados y sus familias. Igualmente se brindan programas para niños y jóvenes, hijos de los empleados, en semilleros deportivos, escuelas de iniciación en distintos deportes, vacaciones deportivas, jornadas deportivas

y recreativas, ciclopaseos, torneos internos para los empleados, y apoyo a las selecciones deportivas que representan a la organización en el medio local y nacional, así como jornadas para festejar el Día de la Familia, entre otras.

En total 1,949 personas se beneficiaron de programas deportivos, y 14,700 de los programas recreativos.

Atención psicológica al trabajador y su grupo familiar

Programa de asesoría psicológica en problemáticas familiares, laborales y sociales. En 2008, los casos de mayor consulta estuvieron relacionados con dificultades de pareja, diferencias en la relación padres e hijos, dificultades individuales en adultos y dificultades infantiles. Se atendieron 4,850 citas.

El programa se complementó con un ciclo de conferencias sobre los temas recurrentes de consulta.

Emprendimiento

Capacitación en cursos de emprendimiento para cónyuges o compañeros permanentes de los servidores, con el objetivo de diversificar ingresos y generar autoempleo. En 2008 se graduaron 60 personas en emprendimiento, con elaboración de planes de negocio para sus microempresas.

Adultez plena

Programas orientados a los servidores próximos a cumplir los requisitos de pensión, para formarlos en lo recreativo, educativo y cultural, y ayudarles a asimilar su nueva etapa en la vida. Igualmente incluye programas orientados a todo el personal jubilado y pensionado para el desarrollo de actividades educativas, recreativas y culturales.

Asistencia integral al pre-pensionado

Programa que brinda un acompañamiento legal y sico-adaptativo del pre-pensionable durante el proceso de trámite de su pensión.

Además se cuenta con:

- Otorgamiento de un préstamo sin intereses, desde la fecha de desvinculación de EPM, hasta el pago de la pensión por la entidad responsable.
- Patrimonio autónomo para el pago de obligaciones derivadas de bonos pensionales y de cuotas partes de bonos que le correspondan a EPM, y el pago de indemnizaciones sustitutivas derivado de los riesgos que regula el sistema general de pensiones.
- Patrimonio autónomo para el pago del cálculo actuarial para garantizar el pago que la empresa adeuda por las pensiones que ha reconocido, al igual que las correspondientes de las derivadas de la conmutación pensional de EADE.



Grupos de teatro infantil, juvenil y adultos, grupo musical de cuerdas y orquesta donde participan 90 personas, hacen parte de la proyección cultural.

Aprendices y estudiantes en práctica

Vinculación mediante contrato de aprendizaje de estudiantes que requieren realizar prácticas empresariales, como parte de la formación. A la vez se constituye en un aporte a la educación por medio del acercamiento a la comunidad educativa, identificando aspectos de mejoramiento para los diferentes programas de formación ofrecidos por las instituciones.

Para 2008 la cuota asignada de aprendices, conforme a la Ley 789 y a los decretos reglamentarios, fue de 219 contratos de aprendizaje, de los cuales el 25% pueden vincular estudiantes universitarios en práctica. En el año completo, 501 personas hicieron sus prácticas en EPM, y participaron en 60 talleres de mejoramiento de competencias.

Profesionales en Formación

Este programa busca brindar oportunidades de experiencia laboral a los mejores egresados en distintas áreas del conocimiento, con la posibilidad de vincularlos posteriormente a los cargos que la organización requiera. En 2008 se vincularon 85 Profesionales en Formación, de ellos 63 son universitarios y 22 tecnólogos bajo la modalidad de contrato a término fijo por un período de un año.

En noviembre se abrió la cuarta convocatoria para vincular a 82 nuevos profesionales. Al finalizar el proceso de inscripción, se recibieron 673 hojas de vida de profesionales, de las cuales 564 fueron de universitarios y 109 de tecnólogos en las diferentes áreas solicitadas. Se tiene programado vincular 84 nuevos profesionales en formación en 2009.





Empleados solidarios
Durante 2008 se efectuaron diferentes donaciones por parte de los funcionarios de EPM, una de ellas con destino a los damnificados por el invierno a través de la Corporación Antioquia Presente. Entre mayo y junio se recaudaron \$44,572,000. Otra donación tuvo un recaudo \$10,693,045 para apoyar el programa "Buscando la Navidad".

Proveeduría

Es un supermercado interno, que contribuye al mejoramiento de la calidad de vida de los funcionarios y beneficiarios mediante el suministro de bienes y servicios de la canasta familiar en excelentes condiciones de calidad, oportunidad y precio. Un 68.8% de los beneficiarios habilitados de EPM utilizan el servicio.

La Proveeduría generó ventas por \$43,901 millones en 2008, trasladando a los beneficiarios un promedio de ahorro del 20% con relación a otros supermercados, equivalente a \$8,780 millones. Para 2009 se tiene el reto de elevar de 82% a 85% el nivel satisfacción de clientes.



epm[®]

estamos ahí.

Localización de contenidos GRI a través del informe



Recomendación GRI

Informe EPM 2008

1. Visión y estrategia

- 1.1 Declaración del máximo responsable de la Organización, sobre la relevancia de la sostenibilidad para la Organización y la estrategia.
- 1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades

Mensaje del Gerente General

2. Perfil de la organización

- 2.1 Nombre de la organización informante
- 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 período informativo.

Perfil de la organización

3. Parámetros de la memoria

Perfil de la memoria

3.1	Período cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario).	Alcance de la memoria
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido: <ul style="list-style-type: none"> • Determinación de la materialidad • Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria • Identificación de los grupos de interés que la organización prevé que utilicen la memoria 	
3.6	Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores). Consulte el Protocolo sobre la Cobertura de la memoria ²⁵ de GRI, para más información.	
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria. Si la cobertura y el alcance no tratan todos los impactos económicos, ambientales y sociales de la organización, indique la estrategia y el calendario previsto.	
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 períodos 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 períodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración)	
3.11	Cambios significativos relativos a períodos 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.	Anexo 1
Verificación		
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	Alcance 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 Corporativo
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).	
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.	Mensaje del Gerente General, Perfil de la Organización, Gobierno Corporativo
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	Mensaje del Gerente General

4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	Gobierno Corporativo
Compromiso con iniciativas internas		
4.11	Bases para la identificación y selección de las principales partes interesadas. Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Introducción a capítulos por grupo de interés y Perfil de la organización
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	Capítulos por grupo de interés
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales.	Capítulo Competidores y colegas
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	Introducción a capítulos por grupo de interés
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	Capítulos por grupo de interés

5. Enfoque de gestión e indicadores de desempeño

Dimensión económica

Aspecto desempeño económico		Indicador	Unidades	Valor 2006	Valor 2007	Valor 2008
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Ingresos	Millones de pesos	3,049,780	3,149,696	3,810,210
		Costos operativos	Millones de pesos	1,496,243		1,996,190
		Sueldos y beneficios a empleados	Millones de pesos	202,341	203,305	243,313
		Pago intereses (proveedor bancos)		No se reporta	No se reporta	No se reporta
		Impuestos	Millones de pesos	332,652	399,670	391,692
		Inversiones en la comunidad	Millones de pesos	51,192	80,980	23,009
		Inversiones y dividendos	Millones de pesos	440,532	539,312	670,827

EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Efectos fenómeno del niño	---	No se reporta	No se reporta	Se reporta en el Informe Ambiental
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	2,663	0	0
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Alivios tributarios	Millones de pesos	41,152	77,257	205,578
		Subsidios (FOES)	Millones de pesos	1,348	928	4,008
		Aportes para I y D	---	---	1,090	0
		Exenciones legales	---	No se reporta	No se reporta	No se reporta
		Asistencia financiera créditos exportaciones	---	No aplica	No aplica	No aplica
		Incentivos financieros	---	No se reporta	No se reporta	No se reporta
		Beneficios financieros de otros gobiernos	---	No aplica	No aplica	No aplica
Aspecto presencia en el mercado		Indicador	Unidades	Valor 2006	Valor 2007	Valor 2008
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Porcentaje de empleados con salario mínimo	%	0	0	0
		Variaciones en salarios por geografía	---	No existen	No existen	No existen
		Sueldo de ingreso el más bajo /salario mínimo (salario hora)	SMLV	2.5	2.3	2.3
		Salario mínimo de la Empresa	SMLV	2.5	2.3	2.3
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Porcentaje de compras a proveedores locales	%	88	56	43
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	---	No se reporta	Capítulo Comunidad y Proveedores y contratistas.	Capítulo Proveedores y contratistas

Aspecto impactos económicos indirectos		Indicador	Unidades	Valor 2006	Valor 2007	Valor 2008
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	Inversión en infraestructura y servicios prestados (no obligatorios) que afectan la comunidad	Millones de pesos	13,975	8,490	16,107
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Empleos en áreas de alta pobreza (o ingresos)	Número de empleos, entre directos e indirectos	1,940	686	????
		Subsidios a través de contribuciones	Millones de pesos	138,053	89,600	Por aplicación del protocolo decidimos no incluirlo dado que se trata de un subsidio cruzado entre los sectores no residenciales y los estratos socioeconómicos 5 y 6 con los estratos 1, 2 y 3
		Subsidios asumidos por EPM	Millones de pesos	1,947	0	0
		Cobertura de clientes de bajos ingresos con planes especiales. (HV, pregago, desconectados, veredales, constructores, pilas públicas, etc)	familias	129,008	127,680	135,807
		Comparación (benchmarking) de tarifas para los clientes	---	Capítulo Clientes-Tarifas	Capítulo Clientes	Capítulo Clientes

6. Dimensión ambiental: los indicadores de esta dimensión se encuentran en el Informe Ambiental 2008

7. Dimensión social

Prácticas laborales y ética del trabajo

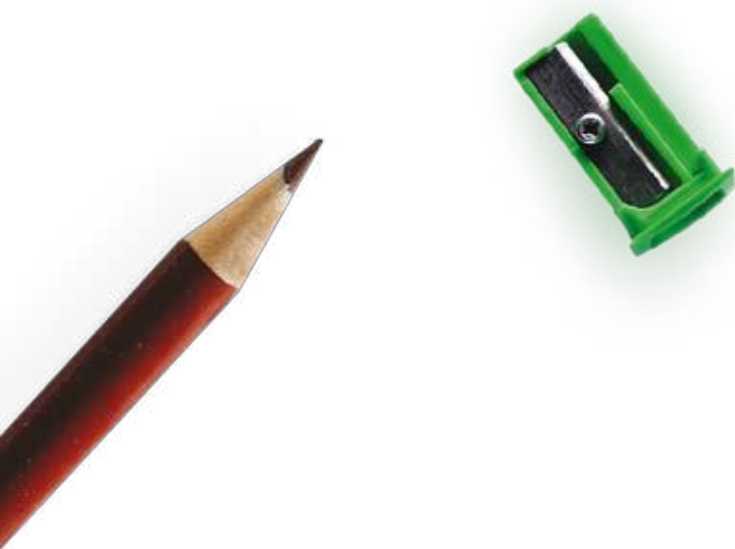
Aspecto: empleo		Indicador	Unidades	Valor 2006	Valor 2007	Valor 2008
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	---	Capítulo Empleados	Capítulo Empleados	Capítulo Empleados
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	---	Capítulo Empleados	Capítulo Empleados	Capítulo Empleados
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	---	Capítulo Empleados	Capítulo Empleados	No aplica. No existe diferencia entre los beneficios otorgados a los servidores de jornada completa y de media jornada.
Aspecto: relaciones empresa / trabajadores		Indicador	Unidades	Valor 2006	Valor 2007	Valor 2008
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	LA4	%	98.9	99.7	99.6
LA5	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	Período de preaviso	---	No aplica	No aplica	No aplica

Aspecto: salud y seguridad en el trabajo		Indicador	Unidades	Valor 2006	Valor 2007	Valor 2008
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.	%	100	100	100
LA7	Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	Tasas de ausentismo	---	2.0	3.8	3.5
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	---	Capítulo Empleados	Capítulo Empleados	Capítulo Empleados
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	---	Capítulo Empleados	Capítulo Empleados	Capítulo Empleados

Aspecto: formación y educación		Indicador	Unidades	Valor 2006	Valor 2007	Valor 2008
LA10	Promedio de horas de formación por año y empleado, por categoría de empleado	Promedio de horas de formación por año y empleado, por categoría de empleado	---	8.9	10.7	8.9
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continúa que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Programas de prejubilación	---	Capítulo Empleados	Capítulo Empleados	Capítulo Empleados
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	---	---	No se reporta	No se reporta	100%
Aspecto: diversidad e igualdad de oportunidades		Indicador	Unidades	Valor 2006	Valor 2007	Valor 2008
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	---	---	No se reporta	No se reporta	Capítulo Empleados
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	%	0.87	No se reporta	No aplica. Para cargos iguales se aplica igual salario, independiente del genero.
Derechos humanos						
Aspecto: prácticas de inversión y abastecimiento		Indicador	Unidades	Valor 2006	Valor 2007	Valor 2008
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	---	---	No se reporta	No se reporta	No se reporta
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	---	---	No se reporta	No se reporta	No se reporta
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	---	---	No se reporta	No se reporta	0

Aspecto no discriminación		Indicador	Unidades	Valor 2006	Valor 2007	Valor 2008
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	---	---	No se reporta	No se reporta	No se reporta
Aspecto: libertad de asociación y convenios colectivos		Indicador	Unidades	Valor 2006	Valor 2007	Valor 2008
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	---	---	No se reporta	No se reporta	No aplica. No existe ningún riesgo para el que ejercerse el derecho de asociación. Coexisten dos organizacional sindicales.
Aspecto: explotación infantil		Indicador	Unidades	Valor 2006	Valor 2007	Valor 2008
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	---	---	No aplica	No aplica	No aplica
Aspecto: trabajos forzados		Indicador	Unidades	Valor 2006	Valor 2007	Valor 2008
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	---	---	No aplica	No aplica	No aplica
Aspecto: prácticas de seguridad		Indicador	Unidades	Valor 2006	Valor 2007	Valor 2008
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	---	---	No se reporta	No se reporta	0
Aspecto: derechos de los indígenas		Indicador	Unidades	Valor 2006	Valor 2007	Valor 2008
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	Social	---	No se reporta	0	0
Sociedad						
Aspecto: comunidad		Indicador	Unidades	Valor 2006	Valor 2007	Valor 2008
SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa .	---	---	Capítulo Ambiental- Actuaciones ambientales en proyectos en estudio, Proyectos en Construcción y Proyectos en operación y mantenimiento	Capítulo Comunidad y medio ambiente	Capítulo Comunidad y medio ambiente

Aspecto: corrupción		Indicador	Unidades	Valor 2006	Valor 2007	Valor 2008
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	---	Unidades	Capítulos: Perfil de la Organización y Comunidad	Capítulos: Dueño y Proveedores y contratistas	8
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	---	%			4.77
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	---	---			47
Aspecto: política pública		Indicador	Unidades	Valor 2006	Valor 2007	Valor 2008
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	---	---	IDIN - Capítulo Estado	Capítulo Estado	Capítulo Estado
SO6	Valor total de los aportes financieros y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	---	---	No aplica	No aplica	No aplica
Aspecto: comportamiento de competencia desleal		Indicador	Unidades	Valor 2006	Valor 2007	Valor 2008
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	---	Número de demandas	No se registraron	No se registraron	"4 demandas
3 falladas en contra						
1 pendiente						
Aspecto: cumplimiento normativo		Indicador	Unidades	Valor 2006	Valor 2007	Valor 2008
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	Valor monetario de las sanciones	---	No se reporta	No se reporta	No se reporta
		Número de sanciones no monetarias	---	No se reporta	No se reporta	No se reporta



Responsabilidad sobre productos

Aspecto: salud y seguridad del cliente		Indicador	Unidades	Valor 2006	Valor 2007	Valor 2008
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación	---	---	No se reporta	Capítulo Perfil de la Organización y Clientes	Capítulo Clientes
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultados de dichos incidentes.	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultados de dichos incidentes.	Reclamaciones extracontractuales por cada 10,000 suscripciones	1.14	0.16	1.07
Aspecto: etiquetado de productos y servicios		Indicador	Unidades	Valor 2006	Valor 2007	Valor 2008
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	Capítulo Clientes	No se reporta
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	---	---	No se reporta	Capítulo Clientes	No se reporta
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Resultados de la encuesta de satisfacción del cliente	---	Capítulo Clientes	Capítulo Clientes	Capítulo Clientes

Aspecto: comunicaciones de marketing		Indicador	Unidades	Valor 2006	Valor 2007	Valor 2008
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 indicador. Alusión descriptiva en capítulo Clientes	No se reporta
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		Indicador	Unidades	Valor 2006	Valor 2007	Valor 2008
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes .	---	---	No se reporta	No se reporta	No se reporta
Aspecto: cumplimiento normativo		Indicador	Unidades	Valor 2006	Valor 2007	Valor 2008
PR9	Costo de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normatividad en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	Costo de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normatividad en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización. (ej: DES, FES, etc)	Número de multas	No se reporta	No se reporta	8

Otros indicadores de sostenibilidad relevantes para EPM no incluidos en GRI

EPM		Transparencia	Escala de 0 a 99	No disponible	No disponible	75
EPM	Recursos voluntarios destinados para beneficio de clientes, proveedores y comunidad vulnerables	Ofertas incluyentes para clientes, contratación de proveedores con barreras de acceso, y actividades de investigación	Millones de pesos	No disponible	No disponible	113,678

Notas

EC1	Inversiones en la comunidad: cambió el concepto de cálculo por aplicación del protocolo para el indicador a partir de 2008					
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					



Alineación de la gestión RSE con PG y con ODM




























Pacto Global

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

Objetivos de Desarrollo del Milenio

1. Erradicar la pobreza extrema y el hambre
2. Lograr la enseñanza primaria universal
3. Promover la igualdad entre los géneros
4. Reducir la mortalidad infantil
5. Mejorar la salud materna
6. Combatir el sida, el paludismo y otras enfermedades
7. Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente
8. Fomentar una asociación mundial para el desarrollo

Cientes

Programas	Pacto Global										Objetivos de Desarrollo del Milenio							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10								
Tarifas	epm																	
Subsidios	epm																	
Calidad del servicio	epm																	
Habilitación Viviendas	epm						epm	epm										
Antioquia Iluminada	epm						epm	epm										
Energía para el retorno	epm						epm											
Brigadas comunitarias del Agua	epm						epm											
Energía Prepago	epm						epm											
Ecodescuento							epm	epm										
Venteros ambulantes a Gas							epm	epm										



Comunidad

Pacto Global

Objetivos de Desarrollo del Milenio

Programas

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10



Programas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10									
Fortalecimiento Institucional										epm									
Vinculación a proyectos de desarrollo	epm							epm											
Alumbrado Navideño Medellín	epm					epm	epm												
Puro Campo	epm					epm			epm										
Potabilización comunidades rurales									epm										
Biblioteca								epm											
Secretos para contar					epm														
Convenio con instituciones académicas																			
CIEN								epm	epm										
Plan Parques								epm	epm										
Visitas Central Hidroeléctrica Tasajera																			
Vinculación a eventos	epm							epm											
Parque Arví	epm							epm											
Administración de bienes en comodato	epm							epm											
Atención en salud en centrales hidroeléctricas	epm																		
Programas Fundación EPM	epm							epm											
Gestión Ambiental en proyectos								epm	epm										








Proveedores y Contratistas											Pacto Global								Objetivos de Desarrollo del Milenio											
Programas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Contratación Social	epm				epm	epm				epm											●									
Desarrollo a proveedores de herrajes de distribución					epm	epm															●									
Merchandising Social	epm				epm	epm				epm											●									
Diplomado en intervectoría de contratos	epm			epm	epm	epm				epm																				

Dueño											Pacto Global								Objetivos de Desarrollo del Milenio											
Programas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Transferencias	epm																				●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Transparencia										epm																				●
Fondo EPM para la Educación Superior	epm			epm		epm															●									

Competidores y Colegas

Programas	Pacto Global										Objetivos de Desarrollo del Milenio								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10									
Acciones gremiales										epm									
Comité de silvicultura y paisajismo del municipio de Medellín							epm	epm	epm										
Comité residuos vegetales del Área Metropolitana							epm	epm	epm										
Comité de Riesgos Socio políticos	epm	epm																	
Guía colombiana de RSE	epm	epm	epm	epm	epm	epm	epm	epm	epm	epm									
Foro EPM de RSE	epm	epm	epm	epm	epm	epm	epm	epm	epm	epm									
Red colombiana de Pacto Global	epm	epm	epm	epm	epm	epm	epm	epm	epm	epm									

Estado

Programas	Pacto Global										Objetivos de Desarrollo del Milenio								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10									
Sinergias con proyectos de ciudad							epm	epm		epm									
Reposición redes y pavimentación en Moravia																			
Gestión de pavimentos																			
Atención de emergencias	epm	epm																	
Acercamiento administraciones municipales																			



Empleados

Pacto Global

Objetivos de Desarrollo del Milenio

Programas

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10



Gestión con empleados	epm	epm	epm	epm	epm	epm					epm							
Beneficios	epm																	
Programas Deportivos y Recreativos	epm																	
Atención Psicológica al Trabajador y su grupo familiar	epm																	
Emprendimiento						epm												
Adulterz Plena	epm																	
Asistencia Integral al Pensionados	epm																	
Proyección Cultural	epm																	
Aprendices y Estudiantes en Práctica	epm					epm												
Profesionales en Formación	epm					epm												
Proveeduría	epm																	

Beneficiarios y Recursos (\$ millones) en programas de RSE



Programa	Clientes					
	Beneficiados			\$ Millones		
	Personas / * Familias					
	2006	2007	2008	2006	2007	2008
Habilitación Viviendas – HV Energía	13,286	14,737	21,104	ND	3,428 3	8,363
Habilitación Viviendas – HV Aguas	2,608	2,736	1,756	4,975	5,155	5,267
Habilitación Viviendas – HV Gas	NA	NA	76,338	NA	NA	2,818
Antioquia Iluminada	ND	1,083	0	4,500	4,208	0
Energía para el retorno	NA	NA	1,056	NA	NA	1,800
Brigadas Agua Potable	NA	NA	950	NA	NA	30
Financiación multiusuarios	845	4,689	604	753	701	297
Energía Prepago	NA	7,831	19,639	N.A	4,417	5,491
Ecodescuento (Bono Millón)	ND	5,721	3,573	ND	742	809
Operativo reactivo	NA	NA	2,430	NA	NA	30
Gestión social pérdidas	329,924	352,631	297,261	13,299	15,193	19,351
Uso Racional energía	NA	10	18	NA	122	149
Acercamiento empresarial	NA	1,925	2,773	NA	0	0
Financiación cuentas	ND	61,704	105,723	47,806	34,204	56,222
Comunicación y relacionamiento*	NA	NA	NA	ND	ND	3,451
Total	346,663	453,067	533,225	71,333	68,170	104,078

Programa	Comunidad					
	Beneficiados			\$ Millones		
	Personas / * Familias					
	2006	2007	2008	2006	2007	2008
Alumbrado navideño Medellín [GC Comercial]	1,500,000	1,500,000	1,350,000	4,200	6,000	6,200
Puro Campo	63 *	63*	46 *	0	1,069	558
Biblioteca	361,267	440,725	566,538	1,475	3,060	3,634
Secretos para contar	0	*59,000	*10,000	0	960	218
Convenios con instituciones académicas	9	11	8	4,220	1,734	2,518
Parques Urbanos	ND	ND	ND	ND	ND	4,678
Administración de bienes en comodato (Comodatos)	36	70	69	567	653	818
Mantenimiento de espacios públicos	930,952	864,116	775,128	161,8	378,4	335
Vinculación a proyectos de desarrollo	42,415	5,937	55,393	3,465	4,657	2,539
Fortalecimiento institucional y comunitario	ND	249	270	1,108	928	623
Fundación EPM	2,577,265	3,016,931	3,821,139	2,466	2,200	3,420
Inversión ambiental	ND	ND	ND	60,490	61,512	59,410
Gasto ambiental	ND	ND	ND	67,366	80,205	92,364
Total:	5,412,007	5,887,102	6,578,591	145,519	163,356	177,315

Programa	Proveedores					
	Beneficiados			\$ Millones		
	Personas / * Familias					
	2006	2007	2008	2006	2007	2008
Contratación Social	477	686	333	12,290	16,746	12,139
Desarrollo a proveedores de herrajes de distribución	NA	NA	NA	NA	NA	9.5
Merchandising Social	NA	NA	42	NA	NA	130
Total:	477	686	375	12,290	16,746	12,279



Programa	Dueño					
	Beneficiados			\$ Millones		
	Personas / * Familias					
	2006	2007	2008	2006	2007	2008
Transferencias Totales	ND	ND	ND	440,532	539,312	520,828
Colegios de Calidad	ND	158,026		120,000	40,000	NA
Fondo EPM para la educación superior	NA	NA	833	NA	NA	150*
Total:	0	158,026	833	560,532	579,312	520,978

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

Programa	Empleados					
	Beneficiados			\$ Millones		
	2006	2007	2008	2006	2007	2008
Aprendizaje	4,518	5,160	5,265	3,801	5,700	4,371
Salud y seguridad (ARP)	5,223	5,160	5,265	2,349.70	2,558.10	2,726
Beneficios	33,513	30,437	34,279	19,538	14,127.20	22,162
Orientación psicológica	2,737	4,523	4.85	116.8	191.3	191
Emprendimiento	No se realizó	120	90	No se realizó	61.2	56
Adulter plena	320	320	237	159.2	168.3	151
Proyección cultural	136	113	2,882	90	123	128
Aprendices y estudiantes de práctica	396	483	501	1,088.90	882.5	895
Profesionales en formación	60	90	85	2,179.10	2,158.80	2,217
Interacciones grupales y acompañamiento	1,227	950	480	390	366	316.2
Proveeduría	ND	10,011	11,924	2,670	3,234	4,000
Total	48,130	57,367	61,013	32,383	29,570	37,213

Gestión de contenidos

Subdirección Desarrollo Sostenible

Con el apoyo de la Dirección Responsabilidad Empresarial, las Unidades de Gestión Integral y Talento Humano de las Direcciones Aguas y Energía y sus equivalentes en Control Interno, Servicios Institucionales, Gestión Humana, Finanzas, Secretaría General, Crecimiento Internacional y Planeación.

Coordinación general

Subdirección de Identidad Empresarial

Revisión de textos

Unidad de Comunicaciones



Informe impreso en papel reciclado en Colombia mediante el aprovechamiento de materias primas obtenidas de envases de Tetra Pak post-consumo.

Estamos ahí, comprometidos con el cuidado del medio ambiente.

Contraportada