

EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL

PAIS: COLOMBIA

ACTIVIDAD:

Prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, energía, distribución de gas combustible y servicios de telecomunicaciones

Ingresos Operacionales:

\$3.810.210 millones

EBITDA: \$1.684.690 millones

Clientes Totales

Acueducto: 900.680

Alcantarillado: 866.044

Energía: 1.726.278

Gas: 396.947

Trabajadores: 490

INVERSION EN GESTION SOCIAL Y BIOFISICA: \$151.774 millones

Fuente: Informe Social 2008

GRUPO EMPRESARIAL EPM¹

RESULTADOS EPM – Casa Matriz

VIGENCIA 2008

Transparencia por Colombia presenta los resultados de la segunda medición sobre *políticas y mecanismos de transparencia en empresas de servicios públicos colombianas*. Estos resultados obedecen a la aplicación de una batería de indicadores que se construyó de forma participativa durante el 2008 con el grupo de empresas líderes del Sector que participan en la iniciativa. Para elaborar el presente reporte, se realizó un análisis riguroso e independiente de los diversos informes que EPM preparó y entregó a sus grupos de interés durante el año 2009, relacionados con su gestión sostenible, políticas y

prácticas de gobierno corporativo y autorregulación ética. Se solicitaron y analizaron durante el I y II semestre del año información de SSPD, SIC y entes de control, así como evidencias recogidas en visita empresarial y la aplicación complementaria de una Encuesta On Line diseñada por Transparencia por Colombia.

La evaluación se hace sobre los cuatro elementos implícitos en la transparencia empresarial: apertura, dialogo, reglas claras y control con el propósito de destacar las buenas prácticas empresariales y hacer algunas recomendaciones desde las políticas y estándares que promueve Transparencia Internacional y su capítulo Colombiano; insistiendo en **que la transparencia es un imperativo y un compromiso inaplazable de los empresarios para contribuir en la generación de valor transparente y sostenible.**

EPM casa matriz, nuevamente se destaca dentro del grupo de las 19 empresas de servicios públicos que participaron voluntariamente en la medición. Su calificación de **84,7/100** incorpora un incremento positivo de **9.7 puntos** respecto de sus resultados en la primera medición de **75/100**; demostrando su compromiso al acoger las recomendaciones entregadas por Transparencia por Colombia y trabajando decididamente para fomentar y elevar sus estándares de transparencia como uno de los líderes empresariales más importantes del país.

Este compromiso también se manifestó al vincular a la medición a tres electrificadoras CHEC, EDEQ y ESSA en donde el grupo empresarial afianzó su participación accionaria durante el 2008. En la primera evaluación las electrificadoras tienen una calificación promedio de

¹ La evaluación que realizó la Corporación Transparencia por Colombia, corresponde a epm casa matriz del grupo empresarial, UNE –epm telecomunicaciones, las electrificadoras CHEC, EDEQ, ESSA y las empresas de agua, Aguas Nacionales, Aguas de Occidente, Aguas del Oriente, Aguas de Urabá. Los informes se presentan de forma individual a cada una de las filiales.

58.6/100, revelando sin duda una etapa de alineación estratégica para lograr *una unidad de negocio y de propósitos*, en estas empresas regionales acompañadas por casa matriz, Al mismo tiempo, denota enormes retos para lograr entrar en sintonía con las políticas y estándares del grupo empresarial en materia de transparencia y autorregulación ética. Igualmente, las empresas de agua, Aguas de Occidente, Aguas del Oriente, Aguas Nacionales, Aguas de Urabá, que obtienen en esta primera medición una calificación promedio² de **51.8/100** y UNE telecomunicaciones³ con una calificación de **70.2/100**, igualmente llamada a seguir las buenas prácticas en transparencia.

A continuación los resultados generales del Grupo empresarial:

GRUPO EMPRESARIAL EPM	CALIFICACIONES 2008
EPM casa matriz	84.7
CHEC	62.5
EDEQ	61.5
ESSA	51.7
PROMEDIO EMPRESAS ENERGIA	58.6
UNE EPM TELECOMUNICACIONES	72.7
AGUAS NACIONALES	51.2
AGUAS DEL ORIENTE	49.9
AGUAS DEL OCCIDENTE	53.2
AGUAS DE URABA	52.9
PROMEDIO EMPRESAS AGUA	51.8
PROMEDIO GRUPO EMPRESARIAL	66.94

RESULTADOS EPM Casa Matriz

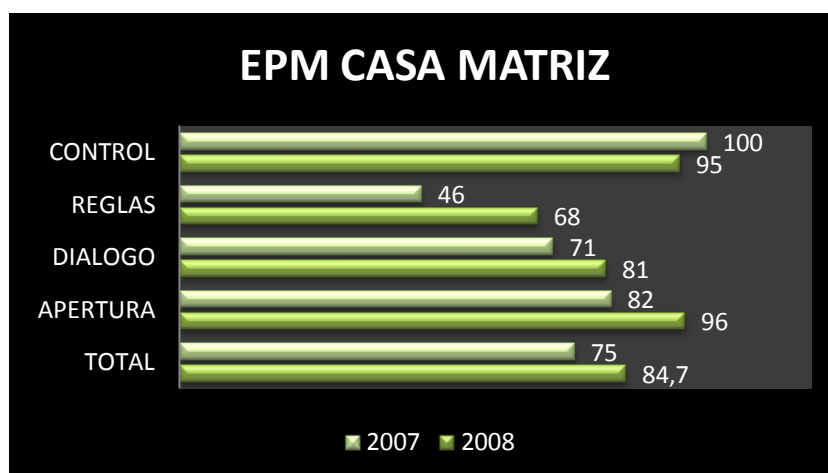
Los resultados reflejan el interés de la compañía en reforzar los instrumentos de gobierno corporativo, debido entre otras razones a sus negociaciones en el mercado público de valores y la banca multilateral. Ello llevo a que la casa matriz realizara una actualización al Reglamento de Junta Directiva, se organizó en un “*Normograma*” la normatividad interna y externa que atañe a su negocio, y se reorganizó la estructura de epm para atender el proceso de gobierno corporativo con la creación por ejemplo del Comité de Gobierno Corporativo. Igualmente durante el 2008 acogiendo recomendaciones de la Corporación Transparencia por Colombia en su primera evaluación se empezó a trabajar en una medición sobre ética en el marco del Proyecto Sistema Integrado de Gestión cuyos resultados iniciales fueron compartidos por la empresa para esta evaluación.

Además de esos avances en los temas de reglas claras que inciden positivamente en la calificación, la casa matriz presenta junto con ISAGEN uno de los resultados más altos en

² La Corporación Transparencia por Colombia aplicó un criterio de evaluación con unos contenidos específicos para este subsector empresarial resultado del ejercicio piloto desarrollado el año inmediatamente anterior.

³ La evaluación de Transparencia por Colombia se hizo a Epm Telecomunicaciones que opera bajo la marca UNE y no a las seis (6) compañías que controla.

términos de *apertura* a sus grupos de interés, reflejada en un sinnúmero de canales y mecanismos para entablar mejores relaciones de dialogo y confianza con cada uno de ellos.



Con su importante participación en el mercado nacional de los servicios públicos, asume la compañía enormes retos frente a un actuar responsable y transparente, generando y manteniendo la confianza de sus grupos de interés y competidores.

APERTURA

La calificación de EPM de **96/100** en este elemento de la transparencia, revela que la empresa continua entregando a sus grupos de interés de forma completa y oportuna información sobre su negocio, su gestión responsable poniendo especial empeño en mejorar esos canales de comunicación y siguiendo metodologías para garantizar la confiabilidad de la información que entrega al mercado – GRI-

EPM cuenta con un sitio web a través del cual informa a sus distintos grupos de interés sobre su gestión empresarial y abre canales particulares y utiliza diversos medios para que especialmente clientes y sociedad con folletos, publicidad en medios masivos de comunicación, informes sociales, informes ambientales, entre otros documentos.

Estos mecanismos de comunicación sirvieron durante el 2008 para la sensibilización de temas ambientales y uso racional de los recursos y continuar construyendo la reputación empresarial especialmente en materia de Responsabilidad Social Corporativa. Dado su trabajo en diversas regiones del país también se encontró información en proyectos como el Porce III con un impacto ambiental y social que sin duda demanda transparencia y compromiso de la empresa.

APERTURA

Información oportuna y completa y disponible a los grupos de interés.

¿Cómo se mide?

A través del análisis de los informes anuales, informe de RSE, informes de auditoría, folletos, boletines, revistas, y demás mecanismos de comunicación.

Se evalúa la información mínima o significativa **disponible, oportuna y completa** a los grupos de interés.

APERTURA	96
socios	22,9
mínima	12,5
significativa	10,4
clientes	25
mínima	12,5
significativa	12,5
proveedores	22,9
mínima	12,5
significativa	10,4
sociedad	25
mínima	12,5
significativa	12,5

Buenas Prácticas:

✓ **Oportunidad, Confiabilidad de la Información:** Se resalta, que durante el primer semestre del año, la empresa había publicado la mayoría de los informes sobre su gestión, informe anual, informe de responsabilidad social empresarial, documentos y políticas de gobierno corporativo dirigidas especialmente a los inversionistas también disponibles a todos los grupos de interés en el sitio web –estatutos, código de gobierno corporativo, hojas de vida de miembros de Junta Directiva, información relevante para el mercado a través de la Superintendencia Financiera.

✓ **Metodologías para reporte y rendición de cuentas:** Se destaca el Informe Social de EPM, siguiendo la metodología de reporte GRI por su coherencia e intensidad de divulgar a

sus grupos de interés información financiera, no financiera sobre la gestión social, ambiental de la compañía. Evaluación en Categoría B.

- ✓ **La diversidad de los canales de comunicación:** Es fundamental en la búsqueda por construir una relación permanente y de confianza con cada uno de sus grupos de interés contar con múltiples mecanismos de comunicación; se destacan publicaciones como Aló EPM programa radial, Camino al Barrio programa de Televisión. Talleres de facturación con clientes corporativos de agua y un número importante de eventos para lograr sensibilizar a los clientes en el uso racional de los servicios públicos y los cambios en el formato de factura. La página web y el “*e government*” sigue siendo un medio idóneo para democratizar la información sobre la compañía, resulta una herramienta fundamental en la apertura de la empresa y en el 2008 se lograron ajustes para hacerla más ágil y mejorar su usabilidad.

Recomendaciones:

- Continuar afianzando las políticas y mecanismos para mantener con sus proveedores actuales y futuros relaciones de confianza y fidelidad, salvaguardando la transparencia en procesos de contratación siendo equitativos y justos dentro del marco legal y las buenas prácticas.
- Avanzar decididamente en la *contratación social* procurando que la compañía tenga unos procedimientos específicos y mantenga informados de forma especial a estas organizaciones. Promoviendo además su desarrollo y crecimiento e informando de forma más explícita sobre estas políticas y programas en los informes que produce.

DIALOGO

Eficacia de los sistemas de atención y mecanismos que garanticen relaciones de inclusión e igualdad en la satisfacción de necesidades y expectativas
¿Cómo se mide?

Verificación directa o indirecta del funcionamiento del sistema de atención a clientes, los mecanismos de seguimiento y evaluación y sus resultados, y las variaciones positivas o negativas de las sanciones impuestas por la SSPD - SIC.

- Es vital para el futuro de la Compañía trabajar en el fortalecimiento de capacidades y estructuras organizacionales para atender específicamente los grandes proyectos de infraestructura con un altísimo impacto en la vida de esas comunidades como el *Plan de Gestión Social de Porce III*. EPM debe ofrecer información de primera mano sobre los avances y ejecución de los proyectos e incluso abrir canales de participación para compartir la toma de decisiones que inciden en su futuro bienestar de esas comunidades.
- EPM necesita mantener activos todos sus mecanismos para verificar la calidad y confiabilidad de la información que entrega al mercado, así como monitorear las necesidades de sus grupos de información y la efectividad de los mecanismos recientemente implementados.

DIALOGO

Esta evaluación insiste en que uno de los *deberes ineludibles* de las empresas de servicios públicos es *mantener abierto canales de comunicación y atención con sus clientes o usuarios*. Por ello, la legislación prevé la existencia de una oficina de quejas, reclamos y recursos; pero al mismo tiempo los sistemas de gestión de la calidad imponen estrategias para identificar expectativas y satisfacer necesidades de los clientes, lo cual motiva a integrar otras formas y mecanismos para acercarse y generar lazos de confianza y fidelidad aprovechando las TIC.

Es necesario trabajar permanentemente para que los clientes conozcan y se les respeten sus derechos y se hagan esfuerzos para lograr mejores niveles de satisfacción.

En este componente evaluado de la Transparencia, EPM casa matriz, obtiene una calificación de 81/100 cumpliendo con un porcentaje alto de los estándares previstos en el modelo; especialmente el funcionamiento de sistema de atención, y el seguimiento y evaluación de los mismos y la implementación de Planes de Mejoramiento y Acciones Correctivas.

DIALOGO	81,0
Sistema de Atención	21
Funcionamiento	12
Capacitación Personal	9
Seguimiento y Evaluación	46,7
Evaluación	18,7
Publicidad	14
Acciones Correctivas	14
Vocales de Control	8
Sanciones	5

En el 2008 EPM mantuvo activos todos los mecanismos que viene implementando para atender las necesidades y expectativas de sus clientes: i) la línea de atención, ii) la página web, iii) programas radiales y de televisión; y un contacto directo con los clientes a través de Programas y Talleres y encuentros para tratar especialmente durante el 2008, cambios en el formato de facturación, uso racional de los servicios públicos entre otros temas.

Se destacan sus resultados en la medición del CIER en relación con la prestación del servicio de energía y alumbrado sin interrupción y variación, aunque se

omite en el informe social detalle de evaluaciones realizadas por la empresa a los Sistemas de Atención y otras encuestas de niveles de satisfacción que se registraron detalladamente en el informe social del 2007.

Sin embargo, en el sitio web de la empresa vínculo de clientes, se encuentran todas las estadísticas detalladas de atención presencial, quejas y reclamos de metropolitano y regionales, el consolidado de satisfacción y atención telefónica todos ellos con altos estándares en relación con el nivel de operaciones y la facturación de la compañía. Aunque aparece consolidado y no por servicios públicos prestados.

Buenas Prácticas:

- ✓ Epm continúa sus actividades pedagógicas con docentes y estudiantes a través de su programa la Legión Cuidamundos, el Día del Cliente una vez al mes incluyendo actividades culturales y recreativas.
- ✓ Se destaca el vinculo en su sitio web Mi Cuenta que permite múltiples servicios a los clientes como actualizar o adicionar factura, consultar sus quejas y reclamos, actualización de datos, duplicar facturas, graficar consumos y valores facturados y consultar pagos históricos, registrando su documento y No de Suscripción.
- ✓ Se resalta el trabajo adelantado con clientes para la habilitación de servicios públicos en sus viviendas, brigadas de agua potable, energía para el retorno, energía prepago cuyos beneficiarios se incrementaron en más del doble para el 2008 y la financiación de cuentas cuyos beneficiarios también se incrementaron de forma importante.

Recomendaciones:

- Se insiste que la empresa debe mantener activos otros canales diferentes al sitio web para divulgar particularmente las estadísticas de clientes evaluaciones de los Sistemas de Atención y los niveles de satisfacción.
- Se recomienda a EPM estar atento al cumplimiento de procedimientos y mecanismos para garantizar que la entrega de información a los grupos de interés sea veraz, completa y oportuna. Como sucedió en el 2007, la SSPD realizó un llamado a la compañía para que se pusiera al día respecto a la información reportada al SUI –Informe Ejecutivo de Gestión Energía Mayo 2009- e igualmente se reportaron 49 sanciones por silencio administrativo positivo. Aunque no es una cifra alta frente a la operación, es importante considerar dichas situaciones en planes de mejoramiento o acciones correctivas.
- A pesar de reconocer los esfuerzos de EPM en formación y capacitación a funcionarios de EPM se insiste en la capacitación de los funcionarios que atienden en sistema de atención a clientes, especialmente en temas relacionados con *a) atención, b) manejo de información, c) asuntos éticos*; este tema en especial teniendo en cuenta los avances de la empresa al respecto.

REGLAS CLARAS: Ética Empresarial

El colapso de los mercados financieros mundiales en septiembre de 2008 ha dado lugar a un debate acerca de qué provocó su rápida desintegración. Existe una percepción cada vez mayor de que uno de los factores detonantes han sido las prácticas deficientes de gobierno corporativo. Estas afectaron la transparencia, la rendición de cuentas y la integridad de las empresas, y permitieron que se produjeran abusos sin ningún tipo de control, en especial en materia de corrupción. (TI Posición Política marzo 2009)

Así lo ha venido anticipando este modelo de evaluación, el sector empresarial colombiano –servicios públicos- necesita estar inmersos en un modelo de gobierno que promueva y construya una filosofía de ética y transparencia en los negocios.

REGLAS CLARAS

Cumplimiento de normas, principios y valores éticos adoptados e inmersos en la cultura organizacional que permean el modelo de gobierno de la empresa para alcanzar una mayor sintonía con los grupos de interés.

¿Cómo se mide? A través de la verificación directa de los Códigos de Gobierno Corporativo y de Ética, los informes anuales e informes de RSE y demás documentos que den cuenta de las prácticas de auto-regulación ética y del modelo de gobierno de la empresa (Evaluaciones de Gobierno Corporativo, Programas, Protocolos, Guías y herramientas de gestión)

REGLAS CLARAS	66,8
ETICA EMPRESARIAL	18,75
Documentación y Contenidos	8,75
Difusión y Procesos de Orientación y Entrenamiento	5
Instancias de Reporte y Consulta	5
Alineación en la Cadena de Valor	0

La calificación de este componente de **66.8/100** con un incremento respecto de los 46/100 recibidos en la evaluación anterior; se reflejan en parte los esfuerzos de EPM por adoptar y sensibilizar su organización y modelo de gobierno del cumplimiento y verificación de principios y valores éticos. Acoger las recomendaciones formuladas por la Corporación Transparencia, la Superintendencia Financiera-Código País y la Banca Multilateral.

Buenas Prácticas:

En materia de Ética Empresarial, se destaca el juicioso ejercicio realizado por un grupo de profesionales de casa matriz para realizar una Encuesta Investigación en ética, cuyo modelo y resultados fueron compartidos por la compañía para realizar esta evaluación.

En los resultados los empleados que respondieron la encuesta ratifican la importancia de documentar o formalizar los principios y valores de la empresa consagrándolo dentro de los “reglas empresariales” y los deberes de los empleados.

Como recomendábamos en la medición anterior la formalización a través de un código, declaración de comportamientos éticos

Recomendaciones:

- Epm debe continuar en su empeño por formalizar los principios y valores empresariales para la casa matriz y sus filiales. Con el código se identifican comportamientos desviados de los preceptos empresariales formalizados, y se contribuye a la promoción de comportamientos éticos y buenas acciones en la actividad empresarial.
- Luego de realizado un diagnóstico sobre la pertinencia de documentar la ética, se debe continuar en la construcción en consenso con los empleados; ello implica una valoración frente a los comportamientos esperados por la organización frente a sus empleados y directivos, socios accionistas e inversionistas, miembros de juntas directivas, proveedores, contratistas y clientes, entre las empresas del grupo empresarial.
- La formalización activará los procesos de difusión, sensibilización al respecto y demandará entonces un trabajo permanente de *arraigo en la cultura organizacional*.
- EPM debe continuar en el diseño e implementación de diferentes actividades de comunicaciones y reconocimiento alrededor de los *valores corporativos* y *los estándares éticos* de la organización permitiendo el conocimiento e interiorización de dichos valores y estándares por parte de los empleados, su reflejo en los comportamientos éticos
- Alinear a la cadena de valor en esa gestión ética también será uno de los retos de la empresa en el mediano y largo plazo, es necesario compartir el proceso con proveedores y contratista para hacer que estos entren en sintonía con es actuar de la compañía enmarcado en valores y principios éticos definidos por sus directivos y empleados.
- En este proceso se podrá profundizar en la implementación de un programa anticorrupción, con responsables, mecanismos de seguimiento y evaluación.

Gobierno Corporativo	48
Formalización	5
Contenidos	28
Junta Directiva	10
Asamblea de Accionistas	8
Revelación de Información Financiera/ no financiera	10
Evaluación	15

**Los procesos que distinguen a los sistemas de gobierno corporativo sólidos
Comparten varios aspectos con los elementos clave para combatir el soborno**

detallados por Transparencia Internacional en los Principios Empresariales para Contrarrestar el Soborno: gestión de riesgos efectiva, integridad, estándares de transparencia y rendición de cuentas.

EPM diligenció la encuesta de código país en el 208 y reportó contar con las siguientes medidas adicionales de gobierno corporativo:

- Convenio Marco de Relaciones Municipio de Medellín - Empresas Públicas de Medellín con el Municipio o “Convenio de Gobernabilidad” convenio mediante el cual se enmarcan las relaciones entre ambas entidades, firmado en Abril de 2007.
- Reglamento del Comité de Auditoría (Decreto 217 de 2006 de la Junta Directiva).
- Estatuto Interno de Gobernabilidad Corporativa (Decreto 179 de 2002, de la Junta Directiva).
- Código de Gobierno Corporativo actualizado en Octubre de 2007.
- Reglamento de Junta Directiva, aprobado el 1 de Octubre de 2007, modificado mediante el Decreto 259 de 2008, de la Junta Directiva.
- Informes Anuales de Gobierno Corporativo (2007 y 2008)
- Jornada de capacitación a los miembros de Junta Directiva y toda la organización sobre Gobierno Corporativo. (junio 2008)
- Evaluación externa anual al plan de Gobierno Corporativo aprobado por Junta Directiva
- Seguimiento al cumplimiento del plan de Gobierno Corporativo por parte del Comité de Auditoría
- Reunión Anual con Inversionistas

Algunos de los cuales fueron revisados por Transparencia por Colombia para efectos de la evaluación. Dentro del Informe Financiero 2008 también se precisa algunos aspectos relacionados con la gestión corporativa.

Buenas Prácticas:

- ✓ EPM ha documentado el Código de Buen Gobierno (Decreto 204 de 2005) e incorpora contenidos mínimos que atienden los estándares internacionales relacionados con su Junta Directiva, la Revelación de Información Financiera y No Financiera, que se complementan con el Convenio Marco con el Municipio de Medellín, el Reglamento Interno de la Junta Directiva
- ✓ Ha elaborado para el 2008 una evaluación de gobierno corporativo que se difunde junto con el Informe Anual de Responsabilidad Social.
- ✓ La empresa difunde y comunica en su sitio web el código de gobierno corporativo junto con sus anexos. Incluyendo el Reglamento Interno de la Junta Directiva Anexo 7 del Código de Gobierno Corporativo -CGC-
- ✓ Se destaca la creación del Comité de Gobierno Corporativo el cual deberá mostrar avances sobre su gestión en la próxima medición.

Recomendaciones:

- Se invita a EPM a informar a sus grupos de interés de forma más detallada los resultados de la autoevaluación a los miembros de su Junta Directiva. Transparencia por Colombia conoció el Acta de Junta Directiva de Febrero de 2009 donde fueron dados a conocer dichos resultados que alcanzaron, una calificación promedio de 84.83% y los aspectos evaluados, a) relación de la Junta Directiva con la Administración de la Empresa, b) su gestión como cuerpo colegiado, c) gestión individual de sus miembros.

- Es fundamental hacer seguimiento al Plan de Mejoramiento previsto y el compromiso activo de la *Junta Directiva*. Dado su rol organizativo, la Junta Directiva asume la responsabilidad respecto de cuestiones vinculadas con estándares (internos y externos) de auditoría, sistemas de cumplimiento legal y políticas éticas que pueden emplearse para ayudar a prevenir abusos.
- Asimismo, incrementar el compromiso de la compañía con la iniciativa promovida por Transparencia por Colombia, puede fomentar el nivel de *integridad corporativa necesario para mitigar los riesgos de corrupción*.
- Será importante seguir los resultados de la definición del modelo de gobierno de intervención empresarial que incluye aspectos como contexto de negocios, modelos de operación, gobernabilidad y operacionalización.
- La remuneración de los ejecutivos de la compañía, y criterios claros para la determinación de salarios sigue siendo un asunto que ocupa la agenda mundial en materia de buenas prácticas de gobierno corporativo de ahí la importancia de mantener vigentes Comités como los de Nombramientos y Remuneraciones o Comité de Asuntos de Junta.

CONTROL:

CONTROL

Procedimientos, planes, métodos, normas, y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por la empresa, por disposición legal o por iniciativa propia de para asegurar el cumplimiento de objetivos y metas en la gestión empresarial

¿Cómo se mide?

A través de los diferentes informes y documentos de la empresa se verifica que la empresa cuente con controles de ley y controles adicionales o voluntarios. variaciones positivas o negativas de las sanciones impuestas por la SSPD - SIC.

EPM obtiene una calificación de 95/100 para la vigencia 2008, resultado de mantener activos controles previstos en la ley y activar otros por iniciativa propia, así como reconocimientos donde la empresa valida su actuar de cara a otros grupos de interés, dentro de los que destacamos:

- ✓ Premio 2008 de la Comisión • de Integración Energética Regional -CIER-, por la calidad en el suministro.
- ✓ Inclusión en el ranking Superbrands Colombia, como Marca de Excelencia en el mercado colombiano.
- ✓ Certificación ISO 9001:2008 a su sistema de atención a clientes y facturación.
- ✓ La adopción de una Auditoría Externa Financiera de Paez y Asociados la cual otorga opinión razonable de la situación financiera de la compañía.
- ✓ La implementación del Modelo MECI de control interno
- ✓ Auditorías Integrales de la Contraloría de Medellín

Si bien Transparencia por Colombia conoció los informes de la Contraloría de Medellín por solicitud que se hiciera a este órgano de control, sería considerada una buena práctica de transparencia que estos informes estuvieran a disposición de los grupos de interés en los canales de comunicación con los que cuenta EPM.

Finalmente, se insiste en la importancia de promover y apoyar la ***cualificación del control social***, veedurías ciudadanas que se encarguen de custodiar el buen uso de los recursos que la empresa está invirtiendo en la gestión social y biofísica. Permitiendo que se haga seguimiento, se verifique el cumplimiento de compromisos e incluso se participe de forma deliberatoria en algunas de las decisiones, se rinda cuentas y se puedan tomar correctivos.