


**MARCO DE ACTUACIÓN CON GRUPO DE INTERÉS COMUNIDAD Y MEDIO
AMBIENTE**

DIRECCIÓN RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL


Rev. No.	MODIFICACIÓN EFECTUADA	FECHA
2		Marzo 7 de 2012

ÍTEM	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
	Equipo de Trabajo de la Subdirección Relaciones con Entes Territoriales, Subdirección Medio Ambiente, Subdirección Identidad Empresarial, Unidad de Comunicaciones	Juan David Echeverri R. Olga Lucia Vélez A.	Paula Restrepo Duque
FIRMA			
FECHA	Noviembre 30 de 2011		

	DIRECCIÓN RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL	
	Marco de Actuación con el Grupo de Interés Comunidad y Medio Ambiente	
	VERSIÓN 01	Página 2 de 31

Contenido


Introducción	4
1. EJES DE FIN	6
Apalancamiento al Desarrollo	6
Gestión Ambiental con Responsabilidad Social Empresarial	6
Lineamiento 1: lectura y analisis permanente y sistematico del entorno	7
Lineamiento2 : construccion de relaciones de confianza	7
Lineamiento3 : fortalecimiento del capital cívico	7
Lineamiento4: participacion en el desarrollo.....	8
Lineamiento5 : participación en planes ambientales	8
Lineamiento6: Criterios homologados para la atención de solicitudes del GI Comunidad y Medio Ambiente.....	8
Lineamiento7 : reconocimiento y respeto de la diversidad etnica y cultural.....	9
Lineamiento8: identificación del ámbito de actuación para el relacionamiento	9
Lineamiento9: fomento del uso sostenible de los recursos naturales y el uso inteligente de los servicios públicos domiciliarios	10
Lineamiento10: articulación con la comunidad y otros actores para afrontar el cambio climático	10
Lineamiento11: articulación para la gestión empresarial en entornos complejos.....	11
2. EJES DE MEDIO	12
Representatividad	12
Gestión de la Comunicación e Imagen.....	12
Lineamiento12: caracterización de representantes del grupo de interés y de EPM	12
Lineamiento13: fortalecimiento de competencias para la representatividad	13
Lineamiento14: interrelación con otros Grupos de Interés.....	13
Lineamiento15: comunicación veraz apropiada, oportuna y clara.....	13
Anexo 1. Antecedentes del Modelo de Relacionamiento.....	15
Anexo 2. Estrategia integral para el manejo de relaciones en EPM	16
Anexo 3. Entendiendo el Grupo de Interés Comunidad y Medio Ambiente	19

	DIRECCIÓN RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL	
	Marco de Actuación con el Grupo de Interés Comunidad y Medio Ambiente	
	VERSIÓN 01	Página 3 de 31

Anexo 4. Pautas Metodológicas para la elaboración del Marco de Actuación con el G.I Comunidad y Medio Ambiente..... 20

ANEXO 5 Políticas de Comunicaciones, Ambiental y de RSE. 24

ANEXO 6. Glosario 30

	DIRECCIÓN RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL	
	Marco de Actuación con el Grupo de Interés Comunidad y Medio Ambiente	
	VERSIÓN 01	Página 4 de 31

Introducción


El objetivo de relacionamiento con el grupo de interés Comunidad y Medio Ambiente se ha definido como “Establecer compromisos bidireccionales con las comunidades, autoridades ambientales, municipios y otros actores ubicados en las áreas de influencia de los proyectos, obras y actividades en donde la empresa tiene presencia, en relación con la sostenibilidad y la responsabilidad conjunta frente al medio ambiente y al mejoramiento de las condiciones sociales y económicas de dichas comunidades (desarrollo de capital humano, fortalecimiento institucional, etc.), previo desarrollo y despliegue articulado de las políticas internas respectivas, especialmente la Ambiental y la de Responsabilidad Social Empresarial de la organización.”

Para el logro del objetivo de relacionamiento con el grupo de interés (G.I) Comunidad y Medio Ambiente, se identificaron como factores claves de éxito:

- ✓ Legalidad y Legitimidad
- ✓ Coherencia y cumplimiento de compromisos
- ✓ Idoneidad y competencias para el relacionamiento de los representantes del G.I y de los funcionarios de EPM. (Competencias diferentes por G.I. e incluso subgrupos)
- ✓ Claridad y oportunidad en las comunicaciones
- ✓ Dialogo para la definición de compromisos bidireccionales (acuerdos sobre lo fundamental asociado al objetivo de relacionamiento)
- ✓ Actuación coordinada entre UEN y nivel institucional, como EPM
- ✓ Desarrollo de conciencia ambiental
- ✓ Capital cívico


En este contexto, se propone el presente marco de actuación para EPM, que contiene los lineamientos para el relacionamiento con este grupo de interés, de tal manera que se garantice una presencia institucional clara y coherente.

Como anexos a este documento se presentan los Antecedentes del Modelo de Relacionamiento (Anexo 1), la Estrategia Integral para el Manejo de las Relaciones en EPM (Anexo 2), Entendiendo el Grupo de Interés Comunidad y Medio Ambiente (Anexo 3), las Pautas Metodológicas para la elaboración del Marco de Actuación con el G.I Comunidad y Medio Ambiente (Anexo 4), las

	DIRECCIÓN RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL	
	Marco de Actuación con el Grupo de Interés Comunidad y Medio Ambiente	
	VERSIÓN 01	Página 5 de 31

Políticas de Comunicaciones, Ambiental y de RSE (Anexo 5) y un Glosario de términos (Anexo 6).

El relacionamiento de EPM con el grupo de interés Comunidad y Medio Ambiente, desde cualquier punto de la organización, debe considerar las líneas de actuación definidas en los numerales siguientes los cuales se han agrupado en los ejes de fin: Apalancamiento al Desarrollo y Gestión Ambiental con Responsabilidad Social Empresarial y en los ejes de medio: Representatividad y Comunicación.

	DIRECCIÓN RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL	
	Marco de Actuación con el Grupo de Interés Comunidad y Medio Ambiente	
	VERSIÓN 01	Página 6 de 31

MARCO DE ACTUACIÓN PARA EL RELACIONAMIENTO CON EL GRUPO DE INTERÉS COMUNIDAD Y MEDIO AMBIENTE

1. EJES DE FIN


Se consideran como ejes de fin aquellos que contribuyen al logro del objetivo de relacionamiento con el grupo de interés mediante lineamientos que buscan priorizar acciones y estrategias económicas, sociales y ambientales asociadas al objeto social y a la política de Responsabilidad Social Empresarial y Ambiental, que fortalezcan el desarrollo humano sostenible y promuevan a EPM como factor de desarrollo; estos ejes son:

Apalancamiento al Desarrollo

Este eje del Marco de Actuación con Comunidad y Medio Ambiente, es además foco de la política de Responsabilidad Social Empresarial, fundamental para el relacionamiento, refleja integralmente los compromisos y acciones de EPM en desarrollo de su objeto social con los actores del grupo de interés o con aliados estratégicos que permitan generar y potenciar capacidades, oportunidades, competencias y condiciones ambientales, económicas y sociales de mutuo beneficio y de largo plazo en pro de la sostenibilidad.

Gestión Ambiental con Responsabilidad Social Empresarial

El relacionamiento para la gestión ambiental se refiere a todas las acciones de mutuo beneficio, en materia ambiental, que se deben desarrollar con el grupo de interés Comunidad y Medio Ambiente teniendo en cuenta nuestras Políticas Ambiental y de Responsabilidad Social Empresarial, de tal forma que se contribuya a la sostenibilidad de la empresa y su entorno. Las acciones

	DIRECCIÓN RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL	
	Marco de Actuación con el Grupo de Interés Comunidad y Medio Ambiente	
	VERSIÓN 01	Página 7 de 31

mencionadas deberán abordar asuntos tales como sensibilización ambiental, cambio climático, uso racional de recursos naturales y uso eficiente de servicios públicos.

Para la aplicación de acciones encaminadas al desarrollo de estos ejes se consideran los siguientes lineamientos:

Lineamiento 1: Lectura y análisis permanentes y sistemáticos del entorno

EPM partirá del análisis e interpretación de las señales económicas, sociales, políticas, culturales y ambientales del entorno local, regional, nacional e internacional de su interés, para orientar su relacionamiento con los grupos de interés.

Principios básicos de relacionamiento con el que se asocia el lineamiento:
Desarrollo institucional y Conocimiento y coherencia interna.


Lineamiento 2: Construcción de relaciones de confianza

El relacionamiento gestionado de manera continua, articulada y coherente, facilita el logro de acuerdos sostenibles y favorece la construcción de confianza con el grupo de interés

Principios básicos de relacionamiento con el que se asocia el lineamiento:
Conocimiento y coherencia interna. Lineamiento de la Política de RSE No. 3: Relaciones transparentes y de mutuo beneficio con la sociedad.

Lineamiento 3: fortalecimiento del capital cívico

Se propiciará el fortalecimiento de las diferentes formas de participación ciudadana y comunitaria, generando competencias y oportunidades para el desarrollo comunitario e institucional y el mejoramiento ambiental.

	DIRECCIÓN RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL	
	Marco de Actuación con el Grupo de Interés Comunidad y Medio Ambiente	
	VERSIÓN 01	Página 8 de 31

Principios básicos de relacionamiento con el que se asocia el lineamiento:
 Contribución a la evolución del interés público, y al lineamiento 8 de la política de Responsabilidad Social Empresarial: Sinergias y alianzas para la actuación.

Lineamiento 4: Participación en el desarrollo

Se participará en proyectos que contribuyan a viabilizar las áreas de interés de EPM y sus proyectos en todas sus fases, siempre y cuando estén concebidos en procesos de planificación del desarrollo comunitario o territorial, respondan a necesidades sentidas de los pobladores y se enmarquen en los Criterios para la Estrategia General de Relacionamiento.

Principios básicos de relacionamiento con el que se asocia el lineamiento:
 Lineamiento 5 de la política Responsabilidad Social Empresarial: Uso de fortalezas propias como palanca, y Lineamiento 7: Universalización y desarrollo, foco de la actuación socialmente responsable. Lineamiento 8 de la política de Responsabilidad Social Empresarial: Sinergias y alianzas para la actuación.


Lineamiento 5: *Participación en planes ambientales*

Se participará en los planes ambientales de las áreas de interés, y se buscará armonizarlos con los planes propios.

Principios básicos de relacionamiento con el que se asocia el lineamiento:
 Desarrollo institucional y Conocimiento y coherencia interna.

Lineamiento 6: Criterios homologados para la atención de solicitudes, peticiones, quejas y reclamos.

Las solicitudes en beneficio del grupo de interés se deberán evaluar con base en las políticas de Responsabilidad Social Empresarial y Ambiental, los Criterios para

	DIRECCIÓN RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL	
	Marco de Actuación con el Grupo de Interés Comunidad y Medio Ambiente	
	VERSIÓN 01	Página 9 de 31

la Estrategia General de Relacionamiento, el marco de actuación de patrocinios y otros pertinentes.

Las peticiones, quejas y reclamos de la comunidad, serán atendidas con respeto, oportunidad y efectividad, de acuerdo con las políticas y criterios citados.

Principios básicos de relacionamiento con el que se asocia el lineamiento: Conocimiento y coherencia interna, y el Lineamiento 6 de la política de Responsabilidad Social Empresarial: Ejercicio desde el rol de prestador de servicios públicos.

Lineamiento7: Reconocimiento y respeto de la diversidad étnica y cultural.


Reconocimiento y respeto de la diversidad étnica y cultural, en sus diferentes manifestaciones en las áreas donde se tiene presencia, propiciando espacios de diálogo y concertación.

Principios básicos de relacionamiento con el que se asocia el lineamiento: Desarrollo institucional y Conocimiento y coherencia interna, y Lineamiento 1de la política ambiental.

Lineamiento 8: Identificación del ámbito de actuación para el relacionamiento.

La identificación del ámbito de actuación para el relacionamiento con el grupo de interés, no es un asunto exclusivamente geográfico, ya que lo ambiental puede trascender las divisiones político administrativas o territoriales. Por ello su definición deberá considerar la relevancia del tema, los actores involucrados y las señales del entorno entre otros.

Principios básicos de relacionamiento con el que se asocia el lineamiento: Contribución a la evolución del interés público, y Conocimiento y coherencia interna y la Política Ambiental del Grupo EPM.

	DIRECCIÓN RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL	
	Marco de Actuación con el Grupo de Interés Comunidad y Medio Ambiente	
	VERSIÓN 01	Página 10 de 31

Lineamiento 9: Fomento del uso sostenible de los recursos naturales y el uso inteligente de los servicios públicos domiciliarios.

Propiciar el uso sostenible de los recursos naturales y el uso inteligente¹ de los servicios públicos domiciliarios, como aporte al bienestar general de la sociedad.

Principios básicos de relacionamiento con el que se asocia el lineamiento: Contribución a la evolución del interés público y Desarrollo institucional. Además con los Objetivos del Milenio, la Política Nacional de Consumo y Producción sostenible y las leyes de ahorro y uso eficiente del agua y energía, y los Lineamientos 2 y 4 de la política ambiental.


Lineamiento 10: Articulación con la comunidad y otros actores para afrontar el cambio climático

Se desarrollarán acciones conjuntas con las comunidades y otros actores, para afrontar efectos del cambio climático, en el marco de la declaratoria del Grupo EPM.

Principios básicos de relacionamiento con el que se asocia el lineamiento: Desarrollo institucional, Contribución a la evolución del interés público y Conocimiento y coherencia interna. Además los lineamientos de política nacional () y la Declaratoria de cambio climático del Grupo EPM.

¹ Uso inteligente de los servicios públicos domiciliarios es disfrutarlos teniendo en cuenta nuestras necesidades, siendo conscientes que provienen de los recursos naturales y utilizándolos de manera segura y de acuerdo a nuestra capacidad de pago.

Un usuario inteligente de los servicios públicos los asume como componente imprescindible de la calidad de vida, se informa acerca de los procesos necesarios para su producción, la mejor manera de optimizarlos consumiendo a su medida, los aspectos de ley que regulan su prestación y sus tarifas, y los utiliza de manera segura y con conciencia económica y ambiental.


	DIRECCIÓN RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL	
	Marco de Actuación con el Grupo de Interés Comunidad y Medio Ambiente	
	VERSIÓN 01	Página 11 de 31

Lineamiento 11: Articulación para la gestión empresarial en entornos complejos²

El abordaje de los entornos complejos deberá realizarse de forma planificada e integral entre las instituciones competentes, las comunidades y sus organizaciones, propiciando la creación de condiciones que contribuyan a la viabilidad y sostenibilidad de los proyectos, obras o actividades y el desarrollo social, económico y ambiental de las regiones.

Principios básicos de relacionamiento con el que se asocia el lineamiento: Desarrollo institucional, Contribución a la evolución del interés público y Conocimiento y coherencia interna, además los Objetivos del Milenio y los principios del Pacto Global, y el lineamiento 5 de política ambiental.

² Caracterizados por presencia activa de grupos armados al margen de la ley, economías ilegales, debilidad institucional, procesos incipientes de participación comunitaria y ciudadana, altos índices de necesidades básicas insatisfechas. Adaptado del concepto de la Fundación Ideas para la Paz.

	DIRECCIÓN RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL	
	Marco de Actuación con el Grupo de Interés Comunidad y Medio Ambiente	
	VERSIÓN 01	Página 12 de 31

2. EJES DE MEDIO

Como ejes de medio se consideran aquellos que facilitan el logro del objetivo de relacionamiento previsto para el grupo de interés, mediante lineamientos que buscan caracterizar los representantes para mejorar sus capacidades de interlocución con una comunicación efectiva y transparente que mejore la percepción y la coherencia en nuestras actuaciones con el GI.

Los ejes por tanto de medio son:

Representatividad

Este eje busca contribuir a la identificación de representantes, reconociendo sus fortalezas, conocimientos y liderazgo, de modo que se facilite y optimice la relación de mutuo beneficio entre EPM y el grupo de interés.

Gestión de la Comunicación e Imagen

Busca una comunicación oportuna, apropiada y clara que refleje la transparencia y coherencia de la gestión, soportada en los atributos de marca, los valores corporativos y las políticas de Comunicaciones y Responsabilidad Social Empresarial y el Marco de Actuación de Patrocinios. (Ver anexo 5).


Los lineamientos para estos ejes de medio son:

Lineamiento 12: caracterización de representantes del grupo de interés y de EPM

Reconocimiento de representantes del GI, así como de EPM, con el fin de lograr sinergias y facilitar los procesos de concertación.³

Principios básicos de relacionamiento con el que se asocia el lineamiento: Desarrollo Institucional. Además con el Lineamiento 3 de la política

³ En EPM entendemos que el representante es un vocero que habla o actúa en nombre del grupo de interés.

	DIRECCIÓN RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL	
	Marco de Actuación con el Grupo de Interés Comunidad y Medio Ambiente	
	VERSIÓN 01	Página 13 de 31

Responsabilidad Social Empresarial: relaciones transparentes y de mutuo beneficio con la sociedad.

Lineamiento13: fortalecimiento de competencias para la representatividad

Se fortalecerán las competencias, conocimientos y liderazgo, tanto de los representantes del Grupo EPM como de la comunidad, con el fin de elevar el nivel de interlocución de modo que se facilite la relación hacia el logro de objetivos de beneficio mutuo y a la creación de condiciones de sostenibilidad.

Principios básicos de relacionamiento con el que se asocia el lineamiento: Desarrollo Institucional, y Conocimiento y coherencia interna.

Además los lineamientos de la Política de Responsabilidad Social Empresarial: Lineamiento 1. Responsabilidad Social Empresarial como elemento de la estrategia; Lineamiento 2. Responsabilidad ambiental, elemento de la Responsabilidad Social Empresarial, y Lineamiento 3. Relaciones transparentes y de mutuo beneficio con la sociedad.

Lineamiento14: interrelación con otros Grupos de Interés


Las actuaciones con Comunidad y Medio Ambiente desde el relacionamiento con otros grupos de interés, deben hacerse de manera articulada y teniendo como referencia lo establecido en este marco.

Principios básicos de relacionamiento con el que se asocia el lineamiento: Conocimiento y coherencia interna.

Además los lineamientos de la Política de Responsabilidad Social Empresarial: Lineamiento 3. Relaciones transparentes y de mutuo beneficio con la sociedad.

Lineamiento15: comunicación veraz, apropiada, oportuna y clara

La comunicación con el GI debe ser veraz, oportuna, apropiada y clara, privilegiando el diálogo directo como mecanismo para la concertación hacia el

	DIRECCIÓN RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL	
	Marco de Actuación con el Grupo de Interés Comunidad y Medio Ambiente	
	VERSIÓN 01	Página 14 de 31

logro de los objetivos de relacionamiento. Debe generarse en el momento en que se necesita; partiendo del conocimiento del grupo de interés y de su contexto, y adaptada a las particularidades lingüísticas y culturales de la comunidad, con el tono y estilo adecuados.

Principios básicos de relacionamiento con el que se asocia el lineamiento: contribución a la evolución del interés público. Además de la alineación con las Políticas de Responsabilidad Social Empresarial, Ambiental y de Comunicaciones y los atributos de marca.

Anexo 1. Antecedentes del Modelo de Relacionamiento

El Modelo de Relacionamiento para EPM, es la aplicación de un modelo estandarizado, probado y aceptado en el estado del arte del concepto de Responsabilidad Social Empresarial, para gestionar de manera integral y estratégica la relación con los grupos de interés, con miras a lograr competitividad sostenible.

La metodología aplicada para la construcción del Modelo de Relacionamiento de EPM es una adaptación y profundización del “Manual para la práctica de las relaciones con grupos de interés” del programa para el medio ambiente de las Naciones Unidas (UNEP) y Accountability.

El modelo está estructurado en 5 etapas, cada una de las cuales tiene productos específicos.

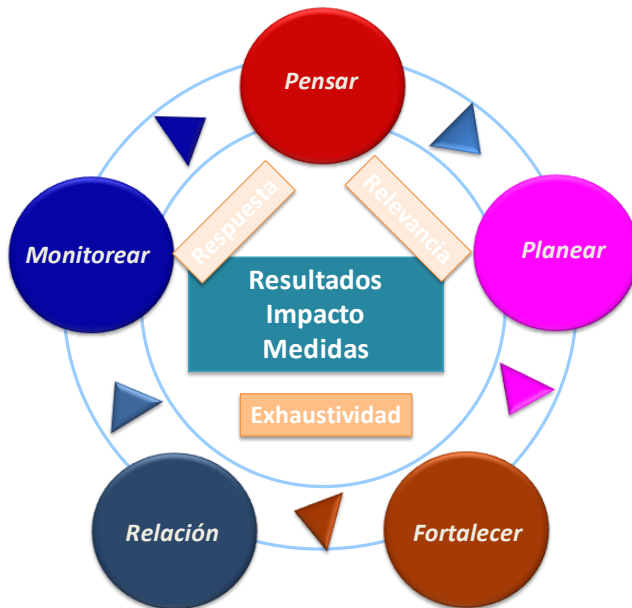



Figura 1. Metodología- Etapas Modelo de Relacionamiento

	DIRECCIÓN RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL	
	Marco de Actuación con el Grupo de Interés Comunidad y Medio Ambiente	
	VERSIÓN 01	Página 16 de 31

Anexo 2. Estrategia integral para el manejo de relaciones en EPM

En el Modelo de diagnóstico y prácticas de relaciones con los grupos de interés de EPM, se definió la estrategia integral para el relacionamiento, para lo cual se parte de unos lineamientos básicos y una estrategia para el relacionamiento, estos elementos se incluyen en este documento por considerarlos el marco de actuación común para todos los G.I. y la referencia obligada para el relacionamiento.

Lineamientos para el Modelo de Relacionamiento

Los lineamientos para las relaciones con los G.I. desde la perspectiva de la Responsabilidad Social Empresarial para la sostenibilidad son los siguientes:

✓ Principio de Inclusión


El relacionamiento con los grupos de interés regirá por el principio de inclusión establecido en la norma internacional serie AA1000 definido así: “ El esfuerzo por lograr la inclusión implica que la organización se comprometa a reflejar, en todas las etapas de un proceso de relación, los puntos de vista y las necesidades de todos los grupos de interés involucrados. Las opiniones de los grupos de interés se obtienen a través de un proceso participativo que les permite expresarse sin temor ni restricciones. La inclusión requiere la consideración de los segmentos “sin voz”, como por ejemplo las generaciones futuras y el medio ambiente”.

La inclusión implica la observancia de sus tres componentes básicos a saber:

Relevancia: Se requiere conocer cuáles son los temas asociados a la Responsabilidad Social Empresarial para la sostenibilidad que preocupan a los grupos de interés y donde entran en juego los intereses de ambas partes.

Exhaustividad: Es preciso identificar los efectos relevantes de la empresa sobre los grupos de interés y comprender los puntos de vista y necesidades de todos los grupos. En cada grupo de interés deben considerarse todos sus segmentos o subgrupos.

Capacidad de respuesta: Se debe garantizar el manejo responsable de los impactos producidos sobre los grupos de interés, como también la atención y respuesta a sus preocupaciones sobre los temas asociados a la Responsabilidad Social Empresarial para la sostenibilidad.

	DIRECCIÓN RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL	
	Marco de Actuación con el Grupo de Interés Comunidad y Medio Ambiente	
	VERSIÓN 01	Página 17 de 31

Mapeo de Segmentos de G.I

Se deben analizar en forma permanente y también coyuntural las variables de legitimidad, urgencia y poder de los segmentos o subgrupos.

Análisis de Temas

Se debe realizar el análisis científico, técnico y jurídico de cada tema relevante, para comprender en forma suficientemente objetiva la base de la problemática.

Vocería

Se debe estudiar en los grupos de interés el fenómeno de la vocería, representatividad y formación de opinión para gestionar en forma adecuada la interlocución.

Triangulación

Se deben estudiar las interrelaciones e influencia entre los grupos de interés y su incidencia en los temas relevantes.


Micro culturas e interlocución

Se deben estudiar, comprender y aprender los códigos culturales y de comunicación con cada subgrupo o segmento de los grupos de interés con los cuales hay interlocución.


Estrategia Integral de Relacionamiento Ver pág 16 primer párrafo

La estrategia integral para el relacionamiento con los grupos de interés, consiste en el desarrollo de las condiciones sociales y en especial de las condiciones institucionales alrededor del interés común o público que representan el desarrollo sostenible. Es decir, para que EPM perdure en el tiempo prestando satisfactoriamente los servicios públicos imprescindibles para el desarrollo sostenible, es preciso posicionar el valor de lo público y además fomentar la calidad de las instituciones de cada grupo (precisar qué se quiere decir) y la calidad de las relaciones entre ellas, habida cuenta que los principales temas de los grupos requieren el concurso de tres o más grupos de interés.

Criterios para la Estrategia General de Relacionamiento

	DIRECCIÓN RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL	
	Marco de Actuación con el Grupo de Interés Comunidad y Medio Ambiente	
	VERSIÓN 01	Página 18 de 31

- Vinculados al Objeto Social de EPM a través del foco de la Política de Responsabilidad Social Empresarial, es decir Universalización del Servicio y Apalancamiento del Desarrollo.
- Definir un foco en cada plan estratégico con cada G.I con el fin de no atomizar esfuerzos ni sobrecargar la organización, y poder alcanzar logros reales que impacten positivamente el tejido social de EPM.
- Ser viables en su ejecución directa o conjunta con otros actores con los que se relaciona EPM.
- Tener en cuenta sinergias con la razón de ser, las responsabilidades y derechos de otros actores.
- Fomentar una relación colaborativa con cada grupo de interés por lo menos en el mediano y largo plazo.
- El foco de acción para cada grupo debe guardar coherencia con el objetivo de relacionamiento con cada grupo de interés y con cada uno de los focos de los demás grupos de interés.
- Hacer parte de los planes de apoyo (hoy de soporte).
- Establecer base de gestión ética desde el proyecto de valores (proyecto ética, cultura y valores en EPM) y vincularlo a los grupos de interés.

	DIRECCIÓN RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL	
	Marco de Actuación con el Grupo de Interés Comunidad y Medio Ambiente	
	VERSIÓN 01	Página 19 de 31

Anexo 3. Entendiendo el Grupo de Interés Comunidad y Medio Ambiente

✓ Objetivo de relacionamiento

Establecer compromisos bidireccionales con las comunidades, autoridades ambientales, municipios y otros actores ubicados en las áreas de influencia de los proyectos, obras y actividades en donde la empresa tiene presencia, en relación con la sostenibilidad y la responsabilidad conjunta frente al medio ambiente y frente al mejoramiento de las condiciones sociales y económicas de dichas comunidades (desarrollo de capital humano, fortalecimiento institucional, etc.) previo desarrollo y despliegue articulado de las políticas internas respectivas, especialmente la Política Ambiental y la Política de Responsabilidad Social Empresarial de la organización.

✓ Subgrupos de interés


- ✓ Comunidad de áreas de influencia por generación energía.
- ✓ Comunidad urbana de grandes poblaciones.
- ✓ Comunidad de otras áreas de influencia (distribución energía, infraestructura de aguas, etc.).
- ✓ Minorías étnicas (negritudes e indígenas)
- ✓ Subgrupos que no tienen voz: “generaciones futuras”

• Temas relevantes, enfoque y que se pretende

- ✓ Relación con municipios y aspiraciones sobre beneficios
- ✓ Cambio climático y ambiente
- ✓ Uso racional y eficiente de recursos naturales
- ✓ Reasentamientos
- ✓ Contratación social
- ✓ Gestión ambiental integral –Responsabilidad Social Empresarial

• Foco de Acción Estratégica

Fortalecimiento Cívico para la conservación del medio ambiente y para el control social de transferencias.

	DIRECCIÓN RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL	
	Marco de Actuación con el Grupo de Interés Comunidad y Medio Ambiente	
	VERSIÓN 01	Página 20 de 31

Anexo 4. Pautas Metodológicas para la elaboración del Marco de Actuación con el G.I Comunidad y Medio Ambiente.

La Metodología definida para la construcción del marco de actuación contempla los fundamentos establecidos en el Modelo de Relacionamiento, el conocimiento de los objetivos de Relacionamiento, la identificación de los Factores Claves de Éxito (FCE) y la definición de ejes temáticos como elementos relevantes en el relacionamiento con el grupo de interés Comunidad y Medio Ambiente.

- **Concepto General**

El relacionamiento de EPM, desde cualquier punto de la organización, debe considerar el Marco de Actuación específico definido para cada grupo de interés a partir de los fundamentos establecidos en el Modelo de Relacionamiento y del conocimiento de quienes intervienen los grupos de interés desde EPM.


El marco, además de los elementos que a su criterio incluyan los responsables de su definición, con foco de la relación en la relevancia de los temas, debe considerar un conjunto de líneas de gestión de orden práctico, construido por quienes participan activamente en el relacionamiento.

La construcción de estas líneas debe:

- ✓ Partir de los fundamentos citados
- ✓ Expresarse a través de una frase
- ✓ Acompañarse de una corta ilustración complementaria
- ✓ Tener asociado un soporte en los Principios básicos para el relacionamiento, para velar que la línea de actuación está concebida dentro del marco conceptual establecido en el Modelo de Relacionamiento.

- **Conocimiento de los objetivos de Relacionamiento**

Es de fundamental importancia partir del objetivo del relacionamiento con el Grupo de Interés para definir los lineamientos. Esto permitirá concretar el alcance del marco de actuación, el cual debe dar elementos que permitan cumplir los

	DIRECCIÓN RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL	
	Marco de Actuación con el Grupo de Interés Comunidad y Medio Ambiente	
	VERSIÓN 01	Página 21 de 31

principios básicos del relacionamiento, el logro de los objetivos y precisar alcances.

- **Identificación de los Factores Claves de Éxito (FCE), para el Relacionamiento con el grupo de interés**


Se realizaron los conversatorios con funcionarios de las UEN y del nivel institucional que tienen experiencia en el relacionamiento con este grupo de interés, en dichos conversatorios se recolectó información sobre el relacionamiento actual, los FCE y sobre las recomendaciones que dichos funcionarios proponen para mejorar este relacionamiento.

Los Factores Claves de Éxito identificados son:

- ✓ Legalidad y Legitimidad
- ✓ Coherencia y cumplimiento de compromisos
- ✓ Idoneidad y competencias para el relacionamiento de los representantes del G.I y de los funcionarios de EPM. (competencias diferentes por G.I. e incluso subgrupos).
- ✓ Claridad y oportunidad en las comunicaciones
- ✓ Diálogo para la definición de compromisos bidireccionales (acuerdos sobre lo fundamental asociado al objetivo de relacionamiento)
- ✓ Actuación coordinada entre UEN y nivel institucional como EPM
- ✓ Desarrollo de conciencia ambiental
- ✓ Capital cívico

- **Ejes temáticos y de soporte**

Se partió de los temas relevantes identificados en el proceso de implementación del modelo de relaciones con los grupos de interés de EPM, dichos temas se obtuvieron a partir de indagatoria interna y externa; los temas identificados fueron: Relación con municipios y aspiraciones sobre beneficios, cambio climático y ambiente, uso racional y eficiente de recursos naturales, reasentamientos, contratación social, Gestión ambiental integral, los cuales se complementaron con otros temas de interés que han surgido como producto de la interacción con diferentes actores de este grupo.

	DIRECCIÓN RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL	
	Marco de Actuación con el Grupo de Interés Comunidad y Medio Ambiente	
	VERSIÓN 01	Página 22 de 31

Los temas se analizaron y clasificaron en ejes temáticos de tal forma que se puedan focalizar los lineamientos y criterios del marco de actuación. Los Ejes temáticos se clasificaron según su función, como de medio y fin, así:

- **Ejes transversales de fin:** contribuyen al logro del objetivo de relacionamiento mediante lineamientos que buscan priorizar acciones y estrategias económicas, sociales y ambientales asociadas a nuestro objeto social y nuestra política Responsabilidad Social Empresarial y Ambiental, que fortalezcan el desarrollo humano sostenible y promuevan a EPM como factor de desarrollo, los ejes transversales de fin son:

- ✓ Apalancamiento al Desarrollo:
- ✓ Relacionamiento para la Gestión Ambiental


- **Ejes transversales de medio:** Facilitan el logro del objetivo de relacionamiento previsto para el Grupo de interés mediante lineamientos que buscan caracterizar los voceros y promover la mejora de sus capacidades de interlocución articulados a una gestión comunicacional efectiva y transparente que mejore la percepción y la coherencia en nuestras actuaciones con el GI, los ejes transversales de medio son:

- ✓ Representatividad
- ✓ Gestión de comunicaciones e imagen

Definición de los ejes transversales de medio y de fin:

- **Representatividad:**

La representatividad se refiere a la capacidad de actuar en nombre del GI o de la empresa, contribuyendo a mantener relaciones transparentes y de confianza mutua favorables a la generación de compromisos bilaterales. Este eje transversal del relacionamiento con el grupo de interés Comunidad y Medio Ambiente, busca contribuir a la identificación y formación de interlocutores válidos, mediante la generación de capacidades, competencias, conocimientos y liderazgo; de modo que se facilite y optimice la relación directa de EPM con el GI, fomentando un rol activo en

	DIRECCIÓN RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL	
	Marco de Actuación con el Grupo de Interés Comunidad y Medio Ambiente	
	VERSIÓN 01	Página 23 de 31

la comunidad y sus representantes elevando las capacidades y niveles mutuos de interlocución.

- **Gestión de comunicaciones e imagen:**


La gestión de comunicación e Imagen con el grupo de interés Comunidad y Medio Ambiente, busca contribuir a la identificación, formación y generación de una identidad y una comunicación coherentes, apropiadas y claras con todos los subgrupos que lo conforman, teniendo como marco de actuación las políticas y directrices institucionales pertinentes, hacia el desarrollo de la conciencia ambiental y del capital cívico y de cara a la sostenibilidad.

- **Apalancamiento al Desarrollo:**

Este eje transversal del Marco de actuación con Comunidad y Medio Ambiente, es además foco de la política responsabilidad social empresarial, fundamental para el relacionamiento con el Grupo de interés Comunidad y Medio Ambiente, refleja integralmente los compromisos y acciones de EPM en desarrollo de su objeto social con los actores del grupo de interés o con aliados estratégicos que permitan generar y potenciar capacidades, oportunidades, competencias y condiciones ambientales, económicas y sociales de mutuo beneficio y de largo plazo en pro de la sostenibilidad.

- **Relacionamiento para la Gestión Ambiental:**

El relacionamiento para la Gestión ambiental se refiere a todas las acciones de mutuo interés, en materia ambiental, que se deben desarrollar con el grupo de interés Comunidad y Medio Ambiente teniendo en cuenta nuestras políticas Ambiental y de Responsabilidad Social Empresarial, de forma tal que se contribuya a la sostenibilidad de la empresa y su entorno. Las acciones mencionadas deberán abordar asuntos tales como sensibilización ambiental, cambio climático, uso racional de recursos naturales y uso eficiente de servicios públicos.

	DIRECCIÓN RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL	
	Marco de Actuación con el Grupo de Interés Comunidad y Medio Ambiente	
	VERSIÓN 01	Página 24 de 31

ANEXO 5 Políticas de Comunicaciones, Ambiental y de RSE.

Política de Comunicación

“La comunicación en Empresas Públicas de Medellín tiene como marco de actuación el respeto, la transparencia, la oportunidad, la pertinencia, la veracidad y el diálogo y está orientada a garantizar su reputación y a mantener una adecuada relación con los grupos de interés, para contribuir a la sostenibilidad y al desarrollo de la estrategia del Grupo EPM.”

Aprobada por Junta Directiva el 2 de febrero de 2010. Acta 1513.

Política de RSE del Grupo EPM


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

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

Lineamientos:

1. Responsabilidad Social Empresarial como elemento de la estrategia.
2. Responsabilidad ambiental, elemento de la Responsabilidad Social Empresarial.
3. Relaciones transparentes y de mutuo beneficio con la sociedad.
4. Importancia de los grupos de interés internos.
5. Uso de fortalezas propias como palanca.
6. Ejercicio desde el rol de prestador de servicios públicos.
7. Universalización y desarrollo, foco de la actuación socialmente responsable.
8. Sinergias y alianzas para la actuación.
9. Medición de la gestión y de los impactos.

Aprobada por Junta Directiva el 1 de septiembre de 2009. Acta 1508.

	DIRECCIÓN RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL	
	Marco de Actuación con el Grupo de Interés Comunidad y Medio Ambiente	
	VERSIÓN 01	Página 25 de 31

Política Ambiental Grupo EPM


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

Así, el Grupo Empresarial EPM se compromete a aplicar los siguientes lineamientos:

- Velar por el cumplimiento de la **legislación ambiental** y los compromisos voluntarios suscritos en el ámbito de su actuación.
- Realizar la **gestión ambiental integral*** con enfoque preventivo y hacer uso racional de los recursos que emplea.
- **Mejorar continuamente el desempeño ambiental**, en el marco de las posibilidades tecnológicas y económicas.
- Promover y fortalecer la **cultura ambiental** de los grupos de interés pertinentes.
- Afianzar la **comunicación** transparente de la gestión ambiental con los grupos de interés y propiciar su **participación** basados en relaciones de respeto y confianza mutua.
- La implementación de diversas acciones que contribuyen a mitigar el cambio climático, constituye un testimonio de la responsabilidad ambiental del Grupo Empresarial EPM.

***Gestión ambiental integral:** Conjunto de acciones que desarrolla el Grupo Empresarial EPM para la prevención, mitigación, corrección, y/o compensación de los impactos negativos y la potenciación de los impactos positivos sobre los componentes físico, biótico y social, desde la planificación de los proyectos, obras o actividades y de los impactos que éstos puedan recibir del medio.

Aprobada por Junta Directiva el 7 de julio de 2008, Acta 1489.

	DIRECCIÓN RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL	
	Marco de Actuación con el Grupo de Interés Comunidad y Medio Ambiente	
	VERSIÓN 01	Página 26 de 31

ANEXO 6 Marco de Actuación de Patrocinios

El marco de actuación de patrocinios pretende orientar las vinculaciones publicitarias de EPM a eventos de terceros, con el fin de garantizar la alineación con la política de Responsabilidad Social Empresarial, las directrices sobre el manejo de la imagen institucional y la optimización de los recursos de la organización en armonía con la visibilidad de marca.

El marco de actuación está dividido en siete categorías, cuatro corresponden a cubrimiento geográfico y seis a asuntos específicos o temas de interés.


- **Cubrimiento geográfico**

Local: Vinculación a eventos en Medellín, con el objetivo de obtener visibilidad de marca, y contribuir al desarrollo de las comunidades donde EPM actúa, bajo el marco de la RSE.

Regional: Vinculación con otros municipios de Antioquia, incluidos los municipios del Valle de Aburrá diferentes a Medellín, apoyando el relacionamiento con los entes territoriales y comunidades vecinas; con énfasis en programas educativos, culturales y deportivos, que representen posibilidades de inclusión, desarrollo y sano esparcimiento.

Nacional: Vinculación a eventos en otras ciudades del país, con el propósito de posicionar a EPM en mercados nacionales, actuales o potenciales, y apoyar el relacionamiento con entidades nacionales, especialmente con aquellas que lideran aspectos relacionados con la prestación de servicios públicos domiciliarios, responsabilidad social empresarial, gobierno corporativo y medio ambiente. Igualmente para posicionar a EPM como una empresa responsable en lo social y lo ambiental, y trabajar en temas reputacionales ante líderes de opinión, tales como periodistas, columnistas, universidades, entre otros.

Internacional: Vinculaciones a eventos fuera de Colombia, para contribuir al relacionamiento de EPM con entidades internacionales afines a temas de responsabilidad


	DIRECCIÓN RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL	
	Marco de Actuación con el Grupo de Interés Comunidad y Medio Ambiente	
	VERSIÓN 01	Página 27 de 31

social empresarial, gobierno corporativo y medio ambiente, con el fin de potencializar sinergias e incrementar la reputación de EPM. También se realizan vinculaciones a eventos internacionales de interés de la Dirección de Crecimiento Internacional, encaminados a la consecución de nuevos mercados y para divulgación y posicionamiento del Grupo EPM.


En la vinculación a eventos según la cobertura geográfica, se consideran siguientes temas de interés:

• **Temas de Interés**

Sub categorías	Descripción	Criterios de Vinculación
Eventos de Ciudad	Grandes eventos organizados y liderados desde la administración local, que convocan a la comunidad en general.	Se destacan eventos con orientación cultural, deportiva, de innovación, académicos, entre otros.
Cultural	Actividades culturales	Considerando la promoción cultural como un mecanismo de desarrollo, se patrocinan instituciones, proyectos, programas e iniciativas de formación, música, literatura, arte y cine; con prioridad a eventos masivos de libre acceso para la comunidad.
Deporte	Programas y eventos deportivos	Con la convicción de que el deporte genera bienestar a la comunidad, se patrocinan eventos deportivos pertenecientes a disciplinas como atletismo, ciclismo, tenis de campo, deportes extremos; con prioridad a programas incluyentes y de amplia cobertura para la comunidad.
Ambiental	Actividades asociadas al cuidado y mejoramiento del medio ambiente.	Se atienden con prioridad las solicitudes respaldadas o recomendadas por la Subdirección Medio Ambiente.
Académico	Seminarios, congresos, foros u otras actividades, que se realizan con el objetivo de difundir conocimientos específicos.	<ul style="list-style-type: none"> • Se patrocinan con prioridad los eventos académicos relacionados con los siguientes temas de interés: Responsabilidad Social Empresarial, Reputación y Gobierno Corporativo. • Se tienen en cuenta los patrocinios a eventos académicos de interés para los negocios de Energía, Gas, Aguas. • Se tienen en cuenta los eventos académicos de interés para otras áreas de la empresa de soporte corporativo (Temáticas financieras, de mantenimiento de edificios, desarrollos informáticos, gestión humana, etc.). • Por ningún motivo se patrocinan eventos académicos cuya temática no tenga relación directa con el quehacer de EPM.
Desarrollo Humano	Eventos organizados por entidades sin ánimo de lucro y demás instituciones, que promuevan el beneficio de las	<ul style="list-style-type: none"> • Se apoya la realización de eventos de carácter deliberativo que lleven a proyectos de desarrollo de la comunidad. • No se realizan vinculaciones a otro tipo de actividades comunitarias: fiestas, aniversarios, integraciones, etc.

	DIRECCIÓN RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL	
	Marco de Actuación con el Grupo de Interés Comunidad y Medio Ambiente	
	VERSIÓN 01	Página 29 de 31

	<p>comunidades vulnerables, y también programas que impacten positivamente comunidades vulnerables, mediante el desarrollo de habilidades de habilidades que propicien su sostenibilidad o que mejoren su calidad de vida.</p>	
--	--	--

	DIRECCIÓN RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL	
	Marco de Actuación con el Grupo de Interés Comunidad y Medio Ambiente	
	VERSIÓN 01	Página 30 de 31

ANEXO 7. Glosario

Capital Cívico: Comprende los mecanismos de organización y participación de la sociedad civil en la provisión de bienes y servicios públicos, y la organización del estado para poner en práctica soluciones orientadas a garantizar el bienestar colectivo.

Ello implica, entre otros, hacer un buen uso de los demás capitales sociales:

- Uso apropiado de los recursos
- Calidad de vida digna y pacífica
- Desarrollo del estado Social de Derecho
- Convivencia pluricultural
- Desarrollo económico sostenible

Comunidad: Población que afecta o es afectada positiva o negativamente por la relación de vecindad con la infraestructura existente o futura de EPM, además por asuntos ambientales de interés para su actuación empresarial.

Conocimiento y coherencia interna:

Estudiar, profundizar y desarrollar instrumentalmente el concepto de sostenibilidad en su triple acepción, desde la perspectiva de una empresa estatal de servicios públicos.

Orientar el desarrollo humano hacia la construcción de ciudadanía y de capacidades para la convivencia en el grupo de interés Servidores y conexos.


Asimilar la ciudadanía corporativa y desarrollar el gobierno corporativo con base en ella.

Contribución a la evolución del interés público:

Desde el diálogo bidireccional, acudiendo al desarrollo creativo del capital simbólico y mediante la generación de confianza, contribuir a la construcción de un concepto público, responsable y por lo tanto ético y transparente sobre la sostenibilidad entre los grupos de interés, partiendo de los temas relevantes con dichos grupos.

Desarrollo institucional:

Contribuir al fortalecimiento del capital social, humano y cívico para la sostenibilidad en los grupos de interés, promoviendo la innovación en las actuaciones colaborativas en los temas relevantes.

	DIRECCIÓN RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL	
	Marco de Actuación con el Grupo de Interés Comunidad y Medio Ambiente	
	VERSIÓN 01	Página 31 de 31

Contribuir a la construcción de convivencia y fortalecimiento del Estado Social de Derecho, partiendo de los temas relevantes con los grupos de interés.

Entornos Complejos: Caracterizados por presencia activa de grupos armados al margen de la ley, economías ilegales, debilidad institucional, procesos incipientes de participación comunitaria y ciudadana, altos índices de necesidades básicas insatisfechas. Adaptado del concepto de la Fundación Ideas para la Paz.

Representante: Quien habla o actúa en nombre del grupo de interés.

Uso inteligente de los servicios públicos domiciliarios: Es disfrutarlos teniendo en cuenta nuestras necesidades, siendo conscientes que provienen de los recursos naturales y utilizándolos de manera segura y de acuerdo a nuestra capacidad de pago.

Un usuario inteligente de los servicios públicos los asume como componente imprescindible de la calidad de vida, se informa acerca de los procesos necesarios para su producción, la mejor manera de optimizarlos consumiendo a su medida, los aspectos de ley que regulan su prestación y sus tarifas, y los utiliza de manera segura y con conciencia económica y ambiental.