

### ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

El crecimiento de ISA, su presencia en diferentes países en Latinoamérica, la expansión en distintos negocios y la consolidación de su ventaja competitiva y la de sus empresas le han exigido desarrollar un perfil y un modelo de gestión empresarial orientados por la ética, la excelencia, la innovación y la responsabilidad social.

En el marco de la Responsabilidad Social Empresarial –RSE–, ISA entiende la sostenibilidad como el conjunto de acciones perdurables en el largo plazo que construyen desarrollo, materializado en mejor calidad de vida, mayor riqueza social y ambiental, equitativa distribución de los ingresos y mayor capacidad económica.

Para alcanzar este objetivo, la Empresa ha desarrollado nuevas esferas de trabajo, formalizado sociedades y alianzas estratégicas para gestionar de la mejor manera sus impactos o riesgos ambientales y sociales, de acuerdo con las particularidades propias de los países que hacen parte del ámbito de influencia de sus negocios.

En esta dirección, ISA asumió el Modelo de Gestión Social y Ambiental 2010–2016, con el propósito de contribuir de manera responsable en la solución de las problemáticas sociales y ambientales a las que se enfrenta el desarrollo de los negocios en el mundo globalizado, cumplir con los principios del Pacto Global y los Objetivos de Desarrollo del Milenio –ODM– y afrontar los efectos del cambio climático.

Los cambios climáticos extremos ocurridos en 2010 con los fenómenos de El Niño y La Niña, afectaron gravemente varios de los países en los que ISA tiene presencia. Esta vulnerabilidad evidencia la necesidad de identificar con mayor detalle los impactos económicos, sociales y ambientales, al igual que las consecuencias en el entorno empresarial, las cuales inciden en los niveles de desempeño de los estados. Esta incidencia directa limita el logro de las metas señaladas en los Objetivos del Milenio, como es el caso de la contribución a la superación de la pobreza y la sostenibilidad del medio ambiente, asuntos básicos para planear acciones que permitan la continuidad y viabilidad de sus negocios.

Consecuente con esta nueva perspectiva, y en una apuesta por la construcción de sostenibilidad y transparencia, ISA publica su primer informe de sostenibilidad bajo la metodología internacional del *Global Reporter Initiative* –GRI– en el nivel B, a través del cual identifica asuntos materiales que son significativos de la gestión y representativos para los grupos de interés, a través de los cuales puede medir y comunicar entre sus partes interesadas los principales impactos económicos, medioambientales y sociales.

Este enfoque, que se constituye en un desafío para ISA y sus empresas, sólo es posible a partir de una postura empresarial ética, responsable, seria y comprometida con iniciativas globales, que le permitan la creación de valor económico, social y ambiental para los grupos de interés, los negocios y las generaciones futuras.

La Administración de ISA agradece a todos aquellos que hicieron posible los logros alcanzados en el marco de la gestión en RSE, agradece especialmente la participación decidida de sus grupos de interés, y valora los avances estratégicos definidos, los cuales espera contribuyan a un mejoramiento en la calidad de este reporte y a una consecuente respuesta efectiva a las partes interesadas.

  
Luis Fernando Alarcón Mantilla  
Gerente General

### PRINCIPALES LOGROS Y EVENTOS

#### Observatorio Territorial

En el proceso de construir viabilidad social y legitimidad y fortalecer la capacidad de gestión en ambientes conflictivos, ISA creó el Observatorio Territorial para gestionar la información geográfica, demográfica, socioeconómica, política y cultural de los entornos en los que opera, y con base en ello orientar la gestión socioambiental y priorizar la presencia territorial, la inversión en recursos y la cualificación de los programas de gestión.

Para mayor información consultar: <http://www1.isa.com.co/irj/portal/anonymous?NavigationTarget>

#### Derechos Humanos –DDHH–

Como parte fundamental de la Responsabilidad Social Empresarial de la Compañía y del desempeño ético de su negocio, y respondiendo al compromiso explícito de promover y respetar los Derechos Humanos y aplicar los principios del Pacto Global, ISA desarrolló durante el período un diagnóstico de riesgos en Derechos Humanos en la cadena de valor de los Negocios y estableció un plan de trabajo para 2010–2012, en el que se destacan dos aspectos: difundir el tema de Derechos Humanos al interior de la Organización y permear con mayor fuerza la cadena de abastecimiento. En el período, la Empresa inició con los empleados el proceso de sensibilización.

Asimismo, y con la asesoría del Centro Regional para América Latina y el Caribe, y en apoyo al Pacto Mundial de Naciones Unidas y la Fundación Ideas para la Paz –FIP–, ISA avanza en la construcción de herramientas conceptuales y metodológicas en Derechos Humanos y Práctica Empresarial para enfrentar los retos de sus operaciones en entornos complejos, acorde con los estándares internacionales.

#### ISA – Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)

Preocupada por las importantes brechas en torno al cumplimiento de los Objetivos del Milenio –ODM–, la oficina del PNUD creó una metodología para identificar y analizar los obstáculos que desvían los ODM o que hacen que su avance sea lento, denominada Marco de Aceleración de los ODM.

Esta metodología, que puede ser aplicada por diferentes actores, genera diagnósticos y recomienda acciones generales y específicas basadas en soluciones de “aceleración” a corto plazo\*, y se constituye en

---

\* PNUD. Proyecto Marco de Aceleración de los ODM. Pág. 4

una verdadera herramienta de fortalecimiento institucional y en un aporte significativo al cumplimiento del compromiso con el Estado.

Con la oficina del PNUD se firmó un convenio para adelantar acciones en 29 municipios ubicados en el entorno de actuación de ISA y sus empresas, localidades que hacen parte de los 71 municipios del milenio colombianos. En el marco de este convenio ISA y el PNUD invirtieron \$910 millones.

### En pro de la biodiversidad

En el marco de la celebración del año de la biodiversidad declarado por las Naciones Unidas, ISA desarrolló la sistematización de la información de los trabajos realizados por la Empresa en los últimos 15 años en biodiversidad y ecosistemas estratégicos.

Igualmente, y con el fin de socializar la actualización de su modelo de sostenibilidad socioambiental y promover espacios de difusión y discusión sobre esta temática, realizó en Bogotá el Foro Nacional de Biodiversidad, donde expuso la relación entre la conservación de ecosistemas y las medidas de compensación por los impactos de los proyectos de desarrollo, y dio pie a la discusión de acciones alternativas de manejo sostenible y viabilidad social, legal y financiera. Como caso de estudio, la Empresa presentó el Programa Compensación Forestal –PCF– de las líneas de transmisión a 500 kV que unen el centro del país con la Costa Atlántica, el cual ha contribuido en la conservación de 1,137,049.39 hectáreas de ecosistemas estratégicos en las áreas de jurisdicción de 10 Corporaciones Autónomas Regionales.

Al evento asistieron 66 personas entre funcionarios del Estado y de empresas del sector de servicios públicos que trabajan en el tema. En cumplimiento del Plan Nacional de Desarrollo y de los planes de acción de las corporaciones autónomas regionales, ISA entregó los resultados de este foro al Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial –MAVDT–, como recomendación de política pública para identificar medidas de aplicación de compensaciones ambientales más eficaces.

Esta información puede ser consultada en: <http://www.forobiodiversidad.com/>

### Estrategia de cambio climático

La Empresa adoptó una serie de iniciativas de gestión de su huella de carbono para afrontar no sólo las consecuencias del cambio climático, sino también los retos que significan su mitigación y la adaptación.

Las siguientes acciones dan cuenta del trabajo desarrollado durante el período para consolidar su posición responsable y comprometida:

- Terminó el inventario y la medición de los Gases Efecto Invernadero –GEI– en el negocio de Transporte de Energía que desarrolla ISA en Colombia.
- Llevó a cabo el diseño y la aplicación del protocolo de control de gases SF6 para mitigar emisiones a la atmósfera.
- Apoyó el Plan Nacional de Adaptación al Cambio Climático –PNACC– que da prioridad al macizo colombiano, y en este contexto avanzó en la formulación y ejecución del plan de gestión del riesgo para las comunidades de Popayán, mediante un convenio firmado en el marco del PNUD,
- Adelantó la gestión exigida para que el proyecto de Interconexión Eléctrica Colombia–Panamá lleve energía más limpia a Centro América.

### Feria EXPOPAZ

Los 19 Programas de Desarrollo y Paz que son apoyados por la Empresa, fueron patrocinados para participar en la Feria EXPOPAZ, convocada por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. El evento, que tenía como objetivo analizar el aporte de las empresas a la construcción de la paz desde la sociedad civil, contó con una asistencia superior a las 2,000 personas entre participantes y visitantes.

ISA intervino en el conversatorio sobre Sector Empresarial e Iniciativas de Paz y Desarrollo.

Marion Kappeyne, embajadora del Reino de los Países Bajos, se refirió en estos términos en el acto de inauguración: “la primera condición para la paz es la voluntad de lograrlo [...] La paz es más que la ausencia de la violencia. Es comprender que para la convivencia diaria necesitamos definiciones compartidas de la verdad, de la justicia y de la democracia. Respeto de los unos a los otros. Una vida digna para todos. Y la oportunidad de vivir sin miseria y sin temor”.

### DESAFÍOS Y METAS

#### Concesiones viales – Un negocio sostenible

Consecuente con sus desafíos estratégicos, ISA incursionó en el negocio de concesiones viales, al adquirir el 60% de la participación de Cintra Chile y firmar un contrato interadministrativo con el Instituto Nacional de Concesiones –INCO– para desarrollar el proyecto Autopistas de La Montaña. Esta iniciativa representa una oportunidad para diversificar las fuentes de ingresos de la Compañía y para demostrar un liderazgo sostenible, siempre y cuando se fortalezca el control de riesgos reputacionales, ambientales y sociopolíticos asociados a este tipo de proyectos.

#### Diálogo con los grupos de interés

Para estructurar una herramienta de priorización y diálogo que consolide la transparencia, la coherencia y la eficacia de la gestión con los grupos de interés, desde 2009 ISA viene creando espacios para avanzar con actores claves en un diálogo estratégico que le permita conocer el impacto de su gestión, las prioridades respecto a las partes interesadas y el nivel de respuesta de la Compañía.

#### Mantener la reputación

ISA realizó la encuesta bianual de reputación entre finales de 2009 y principios de 2010, a una muestra de 486 personas, representantes de los grupos de interés de la Compañía.

Los resultados evidencian que ISA goza de una muy buena reputación y se encuentran entre las primeras empresas en las que más confían los diferentes grupos de interés en cada uno de los mercados que atienden. De hecho, es la empresa que más confianza genera en todos los casos cuando se indaga por su negocio de referencia.

No obstante, existen oportunidades de mejoramiento, para lo cual la Compañía diseñó planes específicos, que buscan optimizar las métricas, evaluar los grupos objetivos que conforman la muestra, fortalecer el relacionamiento y suministro de información con el propósito de reducir las brechas que se presentan entre lo que la Compañía proyecta y lo que sus grupos perciben.

### Trabajar en la cadena de valor

En su objetivo de incrementar el valor del grupo de interés sociedad y mitigar los riesgos de la tercerización, la Compañía viene realizando un mayor esfuerzo en la administración de los impactos sociales, ambientales y económicos en la cadena de valor y en la promoción de buenas prácticas de gobierno, a lo largo del ciclo de vida del producto o en su cadena de abastecimiento.

### LA ORGANIZACIÓN

INTERCONEXIÓN ELÉCTRICA S.A. E.S.P ISA es una empresa de servicios públicos mixta, constituida como sociedad anónima con domicilio en Medellín, Colombia.

Directamente y a través de sus filiales y subsidiarias ISA adelanta importantes proyectos en sistemas de infraestructura lineal que impulsan el desarrollo en el continente. Para lograrlo focaliza sus actividades en los negocios de Transporte de Energía Eléctrica, Transporte de Telecomunicaciones, Concesiones Viales, Operación y Administración de Mercados y Construcción de Proyectos de Infraestructura.

Los sistemas de infraestructura lineal de ISA se extienden de ciudad en ciudad y de país en país, punto a punto, contribuyendo al desarrollo de los habitantes de Colombia, Brasil, Perú, Chile, Bolivia, Ecuador, Argentina, Panamá y América Central.

### Transporte de Energía Eléctrica

ISA expande, opera y mantiene sistemas de transmisión de energía a alto voltaje, para lo cual cuenta en Colombia con sus empresas ISA y TRANSELCA; en Perú con ISA Perú, Red de Energía del Perú –REP– y Consorcio TransMantaro –CTM–; en Bolivia con ISA Bolivia; y en Brasil con las subsidiarias *Companhia de Transmissão de Energia Elétrica Paulista* –CTEEP– (adquirida a través de su vehículo de inversión *ISA Capital do Brasil*), *Interligação Elétrica Pinheiros*, *Interligação Elétrica Serra do Japi* e *Interligação Elétrica de Minas Gerais* –IEMG–.

CTEEP, con otros socios regionales, tiene en Brasil inversiones en las empresas *Interligação Elétrica Norte o Nordeste* –IENNE–, *Interligação Elétrica Sul* –IESUL– e *Interligação Elétrica do Madeira* –IEMadeira–.

Adicionalmente, ISA posee una participación accionaria de 11.11% en la Empresa Propietaria de la Red –EPR–, que construye el Sistema de Interconexión Eléctrica de los Países de América Central –SIEPAC–, y comparte con la Empresa de Transmisión Eléctrica S.A. –ETESA– (Panamá), la propiedad sobre Interconexión Eléctrica Colombia–Panamá –ICP–.

Gracias a los 38,989 km de circuito de alta tensión que operan, ISA y sus empresas son reconocidas hoy como uno de los mayores transportadores internacionales de electricidad en América Latina.

### Transporte de Telecomunicaciones

ISA, a través de su filial INTERNEXA, moviliza señales que integran dos o más puntos, mediante infraestructuras de conectividad en telecomunicaciones soportadas en fibra óptica, transmisión satelital y microondas.

A partir de la integración de sus redes en Colombia, con las redes de TRANSNEXA, su empresa filial en Ecuador, INTERNEXA tanto en Chile como en Perú y con redes de otros países, está creando el gran *Network* de la región lo que le permite ofrecer un portafolio de servicios cada vez más importante en transporte, conexiones y acceso a Internet.

Como portador de portadores, INTERNEXA accede a una red de fibra óptica de 12,029 km que integra a Colombia, Ecuador, Perú, Chile y Venezuela; y en un futuro próximo, se consolidará como la operadora de telecomunicaciones con la mayor red terrestre de Suramérica, luego de adquirir 6,000 km de fibra en Brasil y Argentina.

Adicionalmente, ISA posee una participación accionaria de 11.11% en REDCA, la empresa encargada de administrar los activos de fibra óptica del Proyecto SIEPAC.

### Concesiones Viales

Consecuente con su direccionamiento estratégico ISA ha incursionado en este negocio, afianzada en una serie de competencias relativas a su conocimiento en sistemas de infraestructura lineal, con las cuales podrá en poco tiempo operar cerca de 2,158 km de autopistas, una cifra representativa en términos de infraestructura vial en Latinoamérica.

ISA formalizó en 2010 su ingreso a este negocio tras protocolizar un acuerdo con la empresa Cintra Infraestructuras de España para adquirir el 60% de la participación accionaria que esta compañía tenía en Cintra Chile, principal operador del sector vial chileno con 907 km de autopistas en la Ruta 5 Sur. Esta infraestructura es operada por las sociedades concesionarias Autopista del Maipo, Talca – Chillán, Ruta del Bosque, Ruta de la Araucanía y Ruta de los Ríos. Para realizar esta adquisición la Compañía creó el vehículo de inversión ISA Inversiones Chile.



Entre tanto en Colombia, la Compañía adelanta los estudios de factibilidad para el Proyecto Autopistas de la Montaña, obra conformada por cuatro corredores viales que tendrán una extensión de 1,251 km y que se realiza en el marco de un contrato interadministrativo entre ISA y el Instituto Nacional de Concesiones –INCO–. Con el propósito de realizar las actividades pre operativas referentes a este proyecto, ISA creó en enero de 2011 la filial Autopistas de la Montaña.

### Operación y Administración de Mercados

XM, Compañía de Expertos en Mercados, tiene a su cargo en Colombia la operación del Sistema Interconectado Nacional –SIN–, la administración del Mercado de Energía Mayorista –MEM– y la administración de las Transacciones Internacionales de Electricidad –TIE– con Ecuador.

En 2010 XM y la Bolsa de Valores de Colombia –BVC– pusieron en operación a Derivex, la empresa administradora del nuevo sistema de negociación de derivados energéticos en Colombia.

La experiencia y solidez desarrolladas por XM en la operación del sistema eléctrico y la administración del mercado de electricidad, le permiten ofrecer la tecnología y el conocimiento para la coordinación de la operación y la gestión de información en redes de infraestructura inteligentes con alto valor agregado para diversos sectores de la economía.

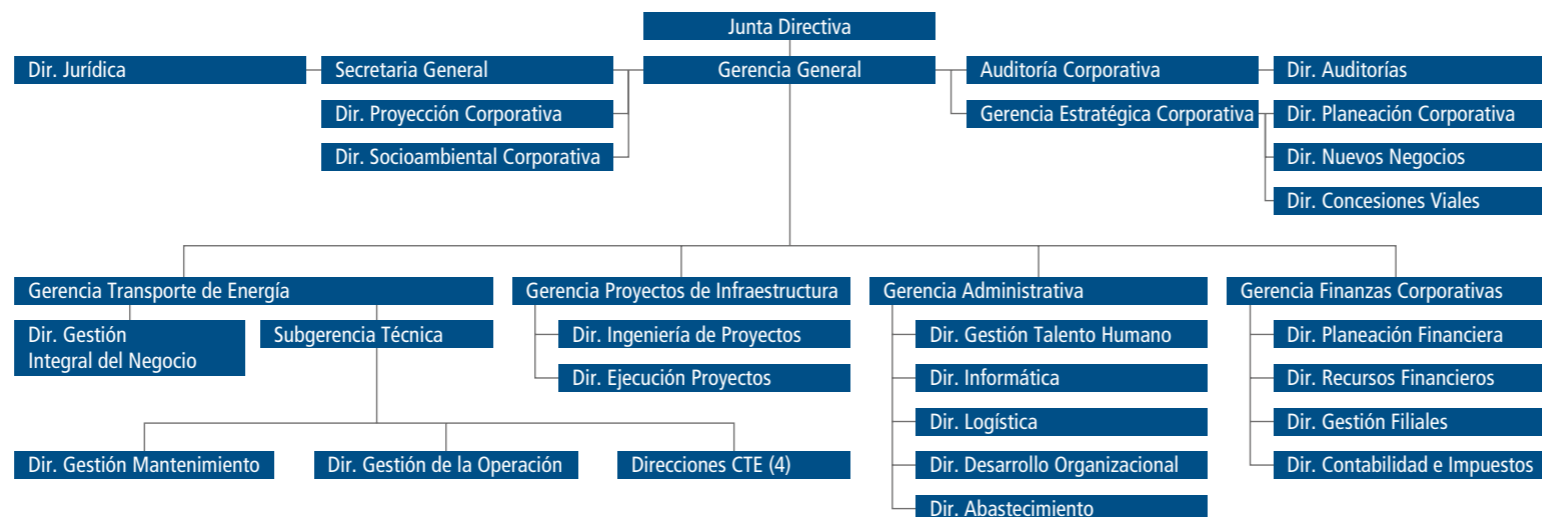
En este sentido, XM, UNE EPM Telecomunicaciones y el Consorcio ITS Medellín, firmaron una alianza administrativa, para operar el centro de control del Sistema Inteligente de Movilidad de Medellín –SIMM– para administrar las fotomultas, el circuito cerrado de televisión y los paneles de mensajería y demás dispositivos que harán más eficientes los tiempos de respuesta de la Secretaría de Tránsito de la ciudad.

### Construcción de Proyectos de Infraestructura

ISA ofrece a terceros y a sus empresas filiales y subsidiarias soluciones integrales para el desarrollo de proyectos de líneas y subestaciones de transmisión de energía y el montaje de cables de fibra óptica, a la medida de sus necesidades.

Este negocio se desarrolla en Colombia a través de ISA, y en Perú mediante la compañía Proyectos de Infraestructura del Perú –PDI–.

## ORGANIGRAMA



## CAMBIOS SIGNIFICATIVOS

### Código de Ética

En 2009, ISA inició la renovación del Código de Ética para actualizar la información que sobre el tema estaba consignada en otros documentos de la Organización, y para integrar en él el deber ser de los administradores, directivos y colaboradores, y las variables de multiculturalidad y de diversidad regional.

En este proceso se destaca la alta participación de los colaboradores desde grupos focales, la significativa participación de directivos, y el trabajo integrado de las áreas corporativas en su construcción.

El Código de Ética de ISA y sus empresas es un marco de referencia que busca materializar la filosofía, los valores corporativos y los criterios orientadores de la actuación empresarial frente a los grupos de interés.

### Línea de Comunicación en RSE

Para promover una cultura de RSE y afianzar el carácter corporativo en este campo, ISA desarrollo una línea de comunicación en RSE, con la cual provee mensajes claros, consistentes, directos y comprensibles hacia sus grupos de interés.

Este documento partió de la información arrojada en un proceso consultivo que resume las prácticas de gestión en RSE que ISA viene realizando. A partir de este trabajo se propuso que los procesos de comunicación con los grupos de interés estén sustentados en hechos y datos, derivados del cumplimiento de los compromisos declarados con ellos.

La línea de comunicación para la RSE es un documento guía que le permite a ISA construir y mantener una sólida personalidad en este campo ante sus grupos de interés y dinamizar los procesos de comunicación con ellos.

### Modelo de Gestión Social y Ambiental

La Compañía concibió este modelo para responder a los desafíos del mundo globalizado que pueden poner en riesgo el desarrollo sostenible y la viabilidad de la Empresa. En sí mismo constituye el marco de actuación de ISA para materializar su compromiso con el Desarrollo sostenible, mediante la contribución a los principios del Pacto Global, los Objetivos del Milenio y el Cambio Climático.

Con enfoque en estos tres aspectos de responsabilidad empresarial, en las herramientas de planeación y en el direccionamiento estratégico corporativo y de los negocios se trabajará por la inclusión del tema social y ambiental en dos áreas de intervención:

## Informe de Sostenibilidad

Áreas	Líneas	Líneas de trabajo Transversales
Gestión socioambiental del entorno	Fortalecimiento Institucional. Contribución a la disminución de pobreza. Apoyo al mejoramiento de la calidad de la educación, la investigación y el desarrollo. Derechos Humanos. Apoyo a la gestión del cambio climático.	Comunicaciones. Educación socioambiental interna. Voluntariado.
Gestión socioambiental del activo	Sistema integrado de gestión ambiental. Gestión social y participación comunitaria durante el ciclo de vida del activo. Gestión legal ambiental. Estudios ambientales y sociales. Ejecución de medidas de manejo de los aspectos e impactos ambientales de los proyectos durante la fase de construcción y operación. Gestión predial y manejo de servidumbres. Cultura y patrimonio. Biodiversidad. Mejoramiento de la ecoeficiencia de los activos.	Comunicaciones. Educación socioambiental interna. Voluntariado.
<p>Las líneas de trabajo tienen unos indicadores definidos articulados a un sistema de seguimiento y monitoreo, que permiten medir los resultados e impactos con la implementación del modelo.</p> <p><b>PREMIOS Y DISTINCIONES</b></p> <p>ISA ganó el Premio a la Calidad en la Revelación de Información Contable y Corporativa– Primera Versión, otorgado por la Universidad de Antioquia, en el que participó con 17 compañías del sector real y de reconocida trayectoria nacional, que en 2009 hicieron parte del Índice General de la Bolsa de Colombia –IGBC–.</p> <p>Los siguientes fueron los criterios que se tuvieron en cuenta en el proceso de evaluación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Visibilidad y acceso a la información.</li> <li>■ Informe de Responsabilidad Social.</li> <li>■ Estados financieros de propósito general.</li> </ul>		

- Certificación y dictamen.
- Informe de gestión.
- Información adicional.

## PARÁMETROS DE LA MEMORIA

En cumplimiento de los compromisos con los grupos de interés, ISA publica el Informe Anual de Sostenibilidad durante el período comprendido entre enero y diciembre de 2010.

Por primera vez, el informe se elabora bajo la metodología de la guía internacional Global Reporter Initiative –GRI– (G3). Según los diferentes niveles de aplicación, este informe se sitúa en el nivel B y ha representado para la Organización un gran reto porque implicó establecer espacios de diálogo con los grupos de interés, validar metodologías de medición, precisar los asuntos materiales, identificar impactos y estructurar la información con claridad para facilitar su comprensión a las partes interesadas. La mayoría de los datos son comparables con las memorias de años anteriores y los que no lo son es porque responden a cambios en los modelos de gestión o porque su medición se inició en 2010.

GRI cuenta con diferentes niveles de aplicación:

GNI		C	C+	B	B+	A	A+
Información sobre el perfil de la empresa según la G3	Informa sobre 1.1, 2.1-2.10, 3.1-3.8, 3.10-3.12, 4.1-4.4, 4.14-4.15	Informa sobre todos los criterios enumerados en el nivel C además de 1.2, 3.9, 3.13, 4.5-4.13, 4.16-4.17	Los mismos requisitos que para el nivel B				
Información sobre el enfoque de la gestión según la G3	No es necesario	Información sobre el enfoque de gestión para cada categoría de indicador	Información sobre el enfoque de la dirección para cada categoría de indicador				
Indicadores de desempeño según la G3 y de suplementos sectoriales	Informa sobre un mínimo de 10 indicadores de desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Social y Ambiental.	Informa sobre un mínimo de 20 indicadores de desempeño y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Ambiental, Derechos Humanos, Prácticas laborales, sociedad, Responsabilidad sobre productos	Informa sobre cada indicador central G3 y sobre los indicadores de los Suplementos sectoriales, de conformidad con el principio de materialidad ya sea informando sobre el indicador o explicando el motivo de su omisión				

\* Cada uno de estos niveles debe ser medido en función del alcance de su aplicación, mediante la asignación de un + se atribuye una evaluación externa.

El informe contiene una visión desde las tres dimensiones de la sostenibilidad: Ambiental, expone la gestión en diseño, construcción y operación; Social, muestra la gestión con los grupos de interés colaboradores, proveedores, clientes, sociedad y el estado; y Económica, presenta los resultados financieros y la gestión con el grupo de interés accionistas. Y como anexos, se registra al final la gestión de los principios del Pacto Global y los aportes de ISA frente a los ODM.

En años anteriores, los informes presentaban la gestión por grupos de interés y se tomaba como base el compromiso declarado con cada una de ellos, y en el de este año se presenta la información material suministrada por los responsables directos de la gestión con cada grupo. Para 2011 se constituye en un reto para la Empresa, y hace parte de su plan de trabajo, desarrollar el proceso con representantes de las partes interesadas.

Esta memoria da cuenta de la gestión de Responsabilidad Social Empresarial –RSE– de ISA casa matriz y también relaciona hechos notables de la gestión de algunas de sus filiales y subsidiarias, las cuales homologaron el modelo de RSE (los grupos de interés con sus compromisos) y cada una edita su publicación articulada a su gestión anual o como informe independiente.

A continuación se encuentran los hechos notables de la gestión de RSE de las empresas de ISA:

### XM

Coherente con su promesa de valor, con la que busca garantizarle al mercado la continuidad en la prestación del servicio con altos estándares de seguridad, calidad y confiabilidad, XM Compañía de Expertos en Mercados puso en marcha un plan para contribuir a la formación de Ingenieros de calidad para el país.

En este Plan, que está compuesto por seis iniciativas encaminadas a promover el conocimiento, se destaca el Programa de Becas XM, firmado como proyecto piloto con la Universidad Nacional de Colombia–Sede Medellín, y que está dirigido a estudiantes de escasos recursos de Ingeniería Eléctrica que sobresalgan por su buen desempeño académico y que están vinculados a las líneas de énfasis de interés de la Compañía.

XM cubrirá los gastos de matrícula del estudiante durante cuatro semestres máximo o su equivalente en créditos, otorgará un auxilio de manutención mensual y brindará la posibilidad de desarrollar la práctica profesional en la Compañía. Además, si el estudiante lo requiere, contará con el acompañamiento de un asesor para el desarrollo de su trabajo de grado.



Los estudiantes que deseen participar en el proceso de selección deben cumplir con los siguientes requisitos: estar cursando entre sexto y décimo semestre de Ingeniería Eléctrica en la Universidad Nacional–Sede Medellín; no haber realizado su práctica profesional; tener un promedio académico igual o superior a 3.8 en todos los semestres cursados; pertenecer a los estratos socioeconómicos 1, 2 y 3, según la estratificación que hace la universidad; y pertenecer al énfasis en Sistemas de Potencia.

A futuro, se espera extender los beneficios del Programa de Becas XM a estudiantes de Ingeniería Eléctrica de otras universidades del país, de la mano con otras iniciativas que ya se han puesto en marcha para incrementar la oferta de ingenieros en el sector, actualizar y mejorar la calidad de los mismos e incentivar la investigación, el desarrollo y la innovación.

### RED DE ENERGÍA DEL PERÚ –REP–

El programa Huertos en Línea, implementado por REP en asocio con las ONGs IPES Promoción del Desarrollo Sostenible para Lima y el Instituto de Desarrollo y Medio Ambiente –IDMA– para Huánuco, con el objetivo de fomentar actividades que contribuyan al desarrollo de la población menos favorecida, obtuvo recursos y cooperación técnica de los Estados Unidos para hacer huertos escolares en Huánuco y estructurar un centro modelo en agricultura en Pachacamac. En el marco de esta alianza, que ha merecido el reconocimiento de la cooperación técnica internacional y el Estado peruano por ser ejemplo de cooperación a favor de la sociedad, se adelantaron las siguientes acciones con el apoyo de la subsidiaria ISA Perú y la filial TransMantaro:

- Apoyo económico de REP a la ONG Sembrando, para el montaje de 500 huertos en zona alta andina y para favorecer el autoconsumo de familias de escasos recursos y con déficit en nutrición.
- Mejoramiento de cocinas en 60 hogares, con la instalación de sistemas de conducción del humo provenientes de las mismas al exterior de las viviendas, liderado por REP y TransMantaro y acompañado por la ONG ADRA.
- Distribución de cerca de 40,000 cuadernos y paquetes escolares a colegios ubicados en las áreas de influencia de los proyectos adelantados por REP, TransMantaro e ISA Perú–.
- Intervención de las tres empresas en 400 comunidades con mensajes de prevención y desarrollo en el tema de seguridad alimentaria, y apoyo a colegios (*wawa wasis*) y escuelas primarias (*pronoeis*).

La gestión social de REP, TransMantaro e ISA Perú cuenta con criterios y estándares internacionales (Pacto Mundial, ODM y GRI), y sus programas se han constituido en referentes para el sector eléctrico en ese país.

El esfuerzo de estas empresas, en el marco de su responsabilidad social empresarial, se centra en el desarrollo y movilidad de la sociedad y para ello disponen de canales de comunicación formales para escuchar a los grupos de interés.

### CTEEP

Los programas de educación de CTEEP vinculan asuntos ambientales y un alto componente cultural a través de la formación musical:

#### Circuito Cultural

Este proyecto, que está dirigido a niños y jóvenes de las escuelas de la red pública próximas a las líneas de transmisión, es implementado en asocio con la Secretaría Estatal de Educación para fortalecer aspectos curriculares, el conocimiento de la red eléctrica, el desarrollo sostenible, la responsabilidad social y la educación y cultura de la energía. De esta iniciativa hicieron parte 60 escuelas de seis ciudades del estado de *São Paulo* (*São José dos Campos, Taubaté, Sumaré, Osasco, Embu Guaçu y São Paulo capital*), que se suman al Circuito Cultura Cine en la escuela en el que niños y jóvenes escribieron historias sobre los temas enunciados para llevarlos al cine.

En total, participaron cerca de tres mil personas de la comunidad educativa, se impartieron 900 horas de formación, y se desarrollaron 240 actividades para la producción de seis cortometrajes realizados por los estudiantes, los cuales tuvieron 60 exhibiciones en las escuelas y siete al aire libre. Estas últimas contaron con una asistencia de 1,690 personas.

Proyecto Guri y Grupo Juvenil Musical de Santa Marcelina: [www.gurisantamarcelina.org.br](http://www.gurisantamarcelina.org.br)

Con apoyo de asistentes sociales y redes sociales, este programa se desarrolla como una estrategia de inclusión social a través de la formación musical de niños y jóvenes de poblaciones vulnerables de las regiones de *São Paulo*. Dadas las condiciones sociales de los participantes, además de la música se desarrollan talleres y refuerzos académicos.



Grupo Jóvenes: [www.emesp.org.br](http://www.emesp.org.br)

Está compuesto por tres mil alumnos pertenecientes a la Coral Juvenil del Estado, Orquesta Juvenil del Estado, la Orquesta Juvenil *Tom Jobim* y la Banda Sinfónica Juvenil, las cuales hicieron 40 presentaciones en todo el estado de *São Paulo* durante el período.

### INTERNEXA

Dentro de la gestión con los colaboradores, esta empresa desarrolló durante el período la campaña institucional interna Nuestra Fibra, que enmarcó una serie de actividades orientadas a generar beneficios no remunerativos, espacios de integración y esparcimiento, fomento del deporte, gestión por la salud, acercamiento a la familia e incentivos emocionales a los colaboradores.

De otro lado, es importante destacar el proceso adelantado para integrar la RSE como un asunto transversal a la empresa, reflejado en su reporte de gestión 2009.

### TRANSELCA

Durante el período se fortalecieron las acciones de RSE con los grupos de interés: al interior de la empresa en pro del bienestar de los colaboradores y en la gestión socio ambiental para favorecer el entorno de influencia de la Compañía.

Para compensar los impactos ambientales causados por la construcción de la línea 819 Valledupar–Cuestecita, el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial –MAVDT– le solicitó a esta empresa la siembra de 51 hectáreas, y TRANSELCA propuso la implementación de un plan social para beneficiar a los habitantes ubicados en el área de acción directa de dicho corredor.

Así nació “Proyectos Agro–Productivos comunidades Wayúu”, cuyo objetivo fue mejorar el sector agro–productivo de las comunidades pertenecientes a los resguardos Lomamoto, Rodeíto, Zahíno, Cerrodeco, Mayabangloma y Potrerito, ubicados en la Guajira. Para su implementación se desarrollaron estudios sobre las fuentes de ingresos de las comunidades, de su entorno y sus recursos; se definieron las mejores prácticas para obtener el mayor provecho; y se compraron predios, ganado bovino y caprino, insumos para artesanías, y otros para mejorar la infraestructura de las rancherías.

Contactos para cuestiones relativas a la memoria:

El informe de RSE de ISA puede ser consultado en:

<http://www1.isa.com.co/irj/portal/anonymous?NavigationTarget=navurl://435be0c1e60a7fb92c4dce716f408b8>

Direcciones de contacto:

Martha Ruby Falla González  
mrfalla@isa.com.co

Jimena Toro Valencia  
jmtoro@isa.com.co

### GOBIERNO

#### COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

La estructura de gobierno de la Compañía está conformada por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas, la Junta Directiva y el Gerente General.

- De acuerdo con los estatutos sociales, la Junta Directiva de ISA está integrada por siete miembros principales, cada uno con su suplente personal, elegidos en la Asamblea General Ordinaria de Accionistas mediante el sistema de cuociente electoral. Sin el sistema de cuociente electoral podrán elegirse cuando las vacantes se provean por unanimidad.
- El 25% de los miembros principales con su respectivo suplente deben ser miembros independientes.
- Ningún empleado de ISA puede ser miembro de la Junta Directiva.
- Los mecanismos de control de la Junta se hacen a través de autoevaluaciones. Se evalúan los siguientes aspectos: participación individual, desempeño grupal de la Junta; las categorías de medición son: superior (80% – 100%), normal (60% – 79%) y bajo (0% – 59%). Los principales resultados obtenidos de la autoevaluación correspondiente al período de la memoria fueron: Participación individual 92.5%, desempeño grupal 80.4%, desempeño y participación de la Administración en la Junta 77.0%.
- Según el Acuerdo 76 de mayo de 2009, la Asamblea General Ordinaria de Accionistas es la encargada de fijar los honorarios de asistencia a las reuniones de la Junta Directiva. Los servidores públicos que sean elegidos por la Asamblea para conformar la Junta serán responsables de informar a la Secretaría General de ISA las restricciones que puedan tener para recibir la remuneración respectiva.

La remuneración establecida para 2010 fue de 3 SMLMV por cada asistencia a Junta Directiva y a Comités de Junta.

- El Gerente General de la Organización no se desempeña en otro cargo ejecutivo.

La Junta cuenta con comités: grupos de trabajo que se integran con miembros de la Junta Directiva en consideración a sus conocimientos y experiencia, con el objetivo de analizar con la Administración, en mayor detalle, los asuntos encomendados para que la Junta Directiva decida o valide la recomendación efectuada por el respectivo comité.

**Comités de Junta**

**Temas**

Comité de Junta y Gobierno Corporativo.

Acompañar y hacer seguimiento a la Administración en temas relacionados con el cumplimiento del Código de Buen Gobierno.  
 Evaluar al Gerente General y asuntos financieros y de talento humano; y desempeñar otras funciones o actividades que le asigne la Junta Directiva.  
 Evaluar el funcionamiento de la Junta.

Comité de Auditoría.

Analizar y recomendar a la Junta la política del Grupo y velar por su cumplimiento.  
 Vigilar que la Compañía disponga de un efectivo Sistema de Control Interno.  
 Vigilar el cumplimiento del Código de Ética.  
 Velar para que el control se ejerza en un ambiente de transparencia e independencia y para que se disponga de los recursos necesarios para el efecto.  
 Vigilar la presentación de informes financieros de la Compañía.  
 Velar porque existan procedimientos para recibir y gestionar quejas y hacerles seguimiento.

Comité de Nuevos Negocios.

Analizar todos los nuevos negocios e inversiones de ISA.  
 Monitorear los negocios que están en ejecución.

Los acuerdos de la Junta Directiva definen claramente las posturas sobre los conflictos de interés, y la definición de este tema, la actuación y la resolución están consignadas en el Código de Bueno Gobierno, el cual puede ser consultado en:

<http://www1.isa.com.co/irj/portal/anonymous?NavigationTarget=navurl://a6ec13ddfb31350577410b9129680fa9&LightDTNKnobID=263774763>

### QUÉ QUEREMOS SER Y CÓMO LO LOGRAREMOS

En 2016, ISA será una corporación de negocios de USD 3,500 millones de ingresos, de los cuales el 80% serán generados fuera de Colombia.

Para alcanzar esta meta inspiradora, nuestra misión es el desarrollo de mercados mediante el diseño, construcción y operación de sistemas de infraestructura lineal. Actuando en un marco de relaciones equilibradas entre las empresas de ISA y sus partes interesadas para agregar valor, generar confianza y contribuir al desarrollo sostenible de las sociedades donde se tiene presencia.

Los valores que soportan esta gestión son la ética, la responsabilidad social, la innovación y la excelencia, los cuales están siendo redefinidos en su significado para que se ajusten a la realidad empresarial y sean elementos inspiradores para alcanzar la MEGA.

La estrategia corporativa que desarrolla ISA procura dentro de sus acciones el cumplimiento de los compromisos con los grupos de interés; se resalta dentro de las iniciativas corporativas y el Cuadro de Gestión Integral –CGI–, la inclusión de la promoción de prácticas de sostenibilidad para mejorar la competitividad y asegurar la viabilidad de los negocios. Estas acciones tienen el debido seguimiento de la Junta de ISA.

### ASOCIACIONES A LAS QUE PERTENECE ISA

La Empresa apoya a la red de Programas de Desarrollo y Paz –PDP–, que agrupa 20 fundaciones que hacen presencia en 520 municipios del país. Asimismo, es miembro fundador y participa activamente en las juntas directivas y comités técnicos de Prodepaz en el oriente antioqueño, Magdalena Centro, Bajo Magdalena, Cordupaz (Córdoba y Urabá), y Canal del Dique y zona costera.

Esta información puede ser consultada en: <http://www.prodepaz.org/>

Los Programas de Desarrollo y Paz se definen como grupos de ciudadanos y ciudadanas de un proyecto de nación construido desde el fondo de los conflictos [...], comprometidos con el empeño de llegar a tener una patria soberana de hombres y mujeres en dignidad y armonía con la naturaleza [...] Los programas tienen como propósito: contribuir a la construcción de una nación en paz, mediante una apuesta de desarrollo humano integral sostenible, al alcance de todos los ciudadanos, a partir de procesos locales y regionales de desarrollo y paz (Redprodepaz, 2008).

Con la participación en el Centro Regional para América Latina y el Caribe, y de esta manera apoyar el Pacto Mundial de Naciones Unidas, ISA afirma e incorpora a su gestión los principios del Pacto Global. El Centro funciona desde Colombia con el objetivo de generar ideas y herramientas para fortalecer la Responsabilidad Social en América Latina y el Caribe dentro de los principios del Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo del Milenio.

Líneas de acción en la promoción de RSE:

- Apoyo y divulgación de las acciones de las redes y empresas de la región latinoamericana, en torno al Pacto Mundial.
- Contribución a la consolidación, desde la perspectiva del Pacto Mundial, de una agenda Latinoamericana y del Caribe para la competitividad, proyectándola en el contexto internacional como estrategia para el desarrollo.

Esta información puede consultarse en: <http://centroregionalpma.org>

La Empresa está afiliada a Proantioquia y participa del Centro de pensamiento Social, cuyo objetivo es promover la formación de pensamiento social, la opinión documentada, el análisis crítico y la investigación para el aporte a la construcción de sólidas políticas públicas y prácticas de RSE. Asimismo, tiene un Convenio para realizar acciones en el tema calidad de la educación.

ISA y la Fundación Ideas para la Paz son aliados estratégicos para desarrollar temas de DDHH y práctica empresarial en zonas de conflicto. La Fundación es un centro de pensamiento independiente creado por un grupo de empresarios colombianos con la misión de generar conocimiento de manera objetiva, y proponer iniciativas que contribuyan a la superación del conflicto armado en Colombia y a la construcción de una paz sostenible, desde el respeto por los derechos humanos, la pluralidad y la preeminencia de lo público.

Esta información puede consultarse en: <http://www.ideaspaz.org>

Desde las diferentes cámaras sectoriales y transversales de la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones –ANDESCO– se promueve un trabajo interinstitucional para el crecimiento del sector de servicios públicos, en procura de mejorar la calidad de vida de la comunidad bajo principios de responsabilidad social empresarial y ambiental, y promover las buenas prácticas empresariales y la competitividad del sector.

Esta información puede consultarse en: <http://www.andesco.org.co>

La Compañía hace parte de la Comisión de Integración Eléctrica Regional –CIER–: organización no gubernamental con estado diplomático reconocido por Uruguay, que comprende las empresas eléctricas y organismos sin fines de lucro unidos a los sectores eléctricos nacionales de los diez países de Iberoamérica, y cuyo objetivo es promover y alentar la integración de los sectores eléctricos regionales.

Interesada por el rol que las empresas eléctricas pueden desempeñar para proteger el medio ambiente y lograr un desarrollo sustentable, la CIER creó en 2006 el Grupo Medio Ambiente (coordinado por Colombia) para proponer lineamientos y criterios ambientales utilizando guías de referencia, guías metodológicas, informes técnicos y construcción de indicadores que apoyen el desarrollo sostenible del sector eléctrico en Sudamérica.

Esta información puede consultarse en: <http://www.cier.org.uy/>

### DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Aunque ISA no ha instaurado un proceso sistemático de diálogo con sus grupos de interés, sí ha avanzado en el desarrollo de espacios de intercambio de prácticas, experiencias y construcción conjunta de conceptos:

#### Los colaboradores y los Derechos Humanos

Con un grupo de 50 colaboradores, al interior de ISA se adelantó la primera fase de sensibilización y homogenización de la información sobre Derechos Humanos y sobre la responsabilidad de la Empresa en promoverlos y respetarlos.

Durante la celebración de la semana social y ambiental de la Compañía se desarrollaron actividades de sensibilización con 322 colaboradores, relacionadas con el apoyo de la Empresa a iniciativas de promoción

de los Derechos Humanos, como es el caso del programa de Telemap que capacita a personal médico, autoridades militares y organizaciones comunitarias para la atención temprana de víctimas del conflicto por Minas Antipersona –MAP– o Munición sin Explotar –MUSE–.

Con el apoyo de la Fundación Ideas para la Paz –FIP– se crearon espacios de discusión sobre los siguientes asuntos: compromiso de la Empresa con DDHH, guías y principios voluntarios que apoyan la gestión empresarial responsable en áreas de alto riesgo y conflicto y guía del Comité Internacional de la Cruz Roja –CICR–: Business and International Humanitarian Law –IHL–. En ellos participó un total de 40 colaboradores pertenecientes a la Dirección Socioambiental Corporativa, la Dirección de Abastecimiento, la Dirección de Talento Humano, la Secretaría General, la Dirección de Planeación Corporativa, el área de Riesgo Sociopolítico de la Subgerencia Técnica de Transporte de Energía y la Dirección Gestión Integral del Negocio.

Estos espacios, que concluirán en 2011 con dos sesiones más de trabajo, complementan los logros alcanzados con la sociedad en su conjunto mediante los Programas de Desarrollo y Paz, los cuales tienen como objetivo formar en Derechos Humanos y en el manejo de herramientas que permitan garantizar su exigibilidad y la participación.

### Encuentro Clientes

El Encuentro Clientes, realizado por la Empresa durante el período en Bogotá, Medellín, Barranquilla, Manizales y Cali, contó con una asistencia total de 168 representantes de 52 empresas transportadoras de energía eléctrica del país.

En ellos, ISA compartió avances sobre la Mega, información sobre los sistemas de infraestructura lineal, logros y proyectos, y la estrategia de productividad y crecimiento centrada en la rigurosidad y la excelencia en el servicio. Asimismo, abordó temas tales como: manejo de la relación con comunidades en zonas de influencia de proyectos, políticas de responsabilidad social empresarial e interconexión eléctrica Colombia–Panamá, entre otros.

Atendiendo la responsabilidad en la cadena de valor, y en sintonía con las tendencias de comunicación global basadas en la evolución tecnológica y en la Internet, ISA desarrolló una estrategia de comunicación virtual con sus clientes, que incluyó piezas digitales para la promoción e invitación a los encuentros y la creación de un sitio Web para alojar las memorias. En la actualidad y de manera permanente, la Compañía tiene 350 contactos de clientes y 400 contactos del personal de ISA a través del boletín interactivo.

### Encuentro Proveedores

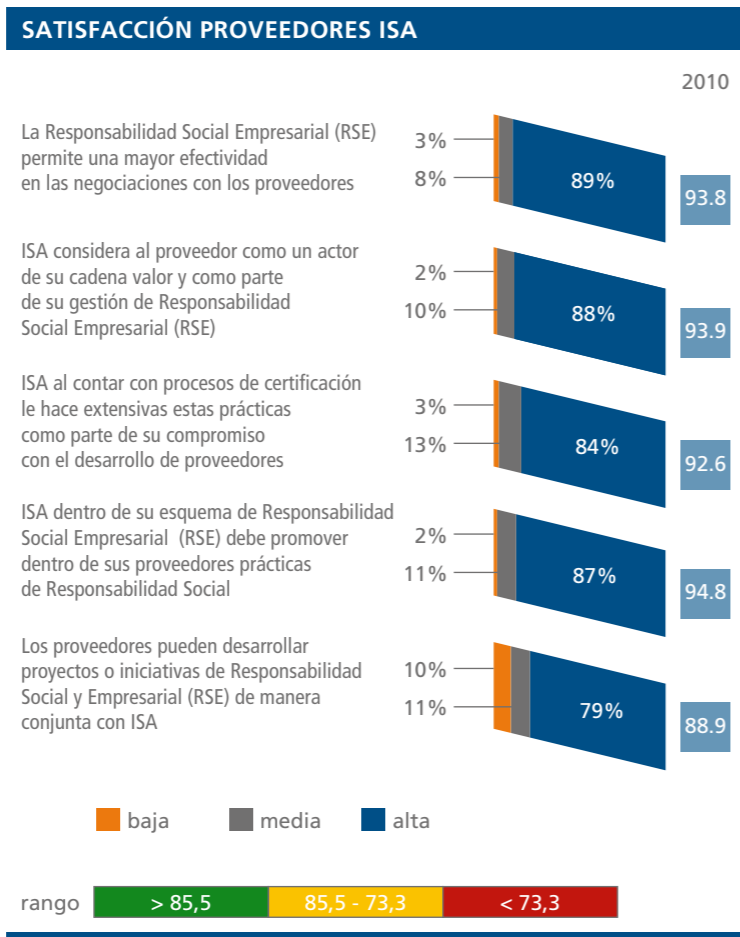
Fue realizado en Bogotá y Medellín y se invitaron 245 empresas que tuvieron procesos de contratación relevantes entre 2009 y 2010. En el encuentro, que contó con una asistencia de 183 personas, se trataron asuntos referidos al Direccionamiento Estratégico, OHSAS 18001–ISO 14001 y sus implicaciones en proveedores, RSE, experiencia de crecimiento con ISA–FUNDALCO, normatividad, y tips de la contratación, estadísticas de Contratación/Proyectos.

La encuesta de satisfacción de los proveedores, realizada por IPSOS Napoleón Franco en Diciembre con 90 empresas para medir la percepción de los proveedores sobre los procesos de negociación de bienes y servicios con ISA y determinar el nivel de impacto de los procesos que determinan dicha satisfacción, arrojó los siguientes resultados:

- Satisfacción general con el relacionamiento con ISA: 90.6%.
- Proveedores que desean continuar ejecutando contratos para ISA: 95%.
- Proveedores que recomendarían a ISA para realizar negocios: 97.9%.
- Satisfacción por la forma como ISA gestiona los procesos de solicitud de ofertas y suscripción de contratos: 91.7%
- Satisfacción con el proceso de ejecución y administración de los contratos por parte de ISA: 92.1%
- Satisfacción con el ambiente de ISA para hacer negocios: 93.9%



La percepción de los proveedores sobre la responsabilidad de ISA con la sociedad y el medio ambiente señala lo siguiente:



## Rondas de relacionamiento con autoridades locales

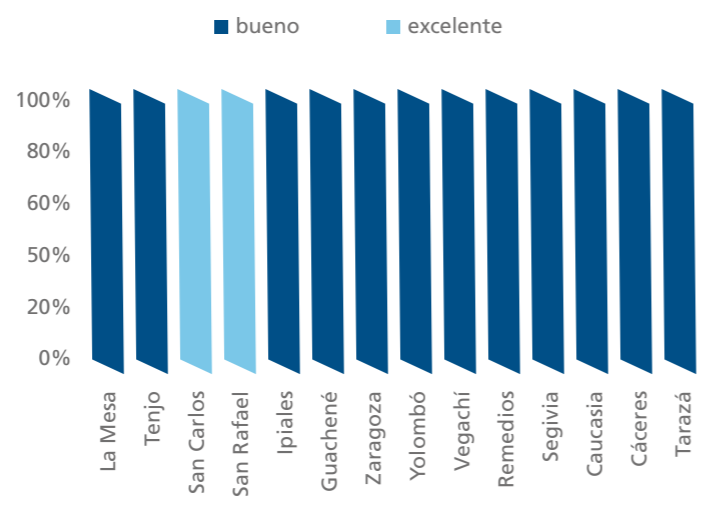
Durante el período se retroalimentó el Programa Transformación Educativa para la Vida, y en la gestión participaron 71 funcionarios de administraciones departamentales y municipales del país.

En las 26 rondas realizadas se suministró información sobre la Compañía, su gestión en RSE y los avances del Programa y directrices para lograr la sincronización de las necesidades priorizadas con los programas de los planes de desarrollo municipal, en función de apoyar la gestión y apalancamiento de recursos para los establecimientos educativos que participan de este proceso.

Adicional a lo anterior, realizó una encuesta con 14 alcaldes sobre la percepción del Programa, y los resultados evidencian una visión general positiva y el 100% valora el trabajo conjunto que se llevó a cabo frente al tema de calidad educativa, lo que marcó la diferencia con años anteriores. Frente a la pertinencia y coherencia del Programa, dos agentes municipales lo consideraron bueno y los 12 restantes excelente.

Vale la pena destacar el cambio estratégico con respecto a la inversión de cada uno de los municipios, como resultado del ejercicio de ISA y sus aliados:

### PERCEPCION DE ALCALDES FRENTE A LA PERTINENCIA Y COHERENCIA DEL PROGRAMA DE EDUCACION



Los diálogos adelantados en el marco del Programa posibilitaron, entre otros, crear sinergia, ajustar cronogramas de inversión, trabajar coordinadamente con las secretarías de educación local en la elaboración del Programa de Acompañamiento Municipal –PAM–, y trabajar conjuntamente con las administraciones municipales en planes de mejoramiento.

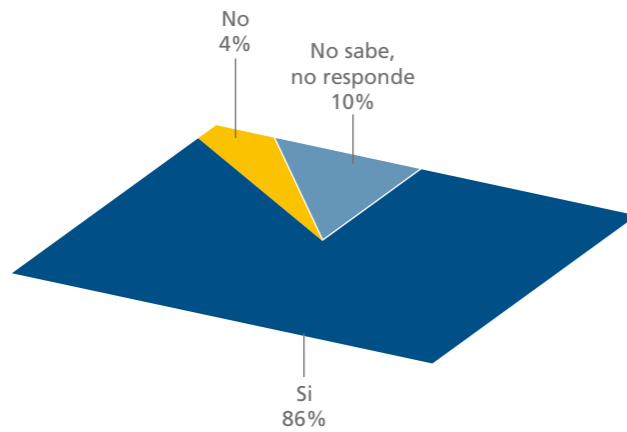
### ISA y las comunidades

Para ISA es fundamental conocer la percepción de las comunidades sobre el cumplimiento de los proyectos que realiza y sobre el aporte al desarrollo de las regiones donde tiene presencia. Por esta razón, en el período inició un proceso de retroalimentación con las comunidades beneficiadas con los PDP, en el que participaron 80 encuestados de cinco programas: Cordepaz, Prosierra, Vallenpaz, Prodepaz y Magdalena Centro.

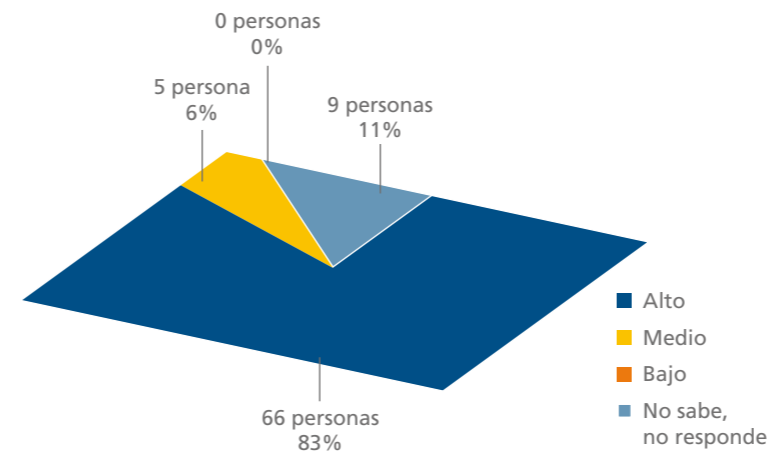
# Informe de Sostenibilidad

Para conocer los resultados de los proyectos que se llevan a cabo mediante el programa ISA REGIÓN, la Compañía aplicó como instrumento de medición una encuesta de cierre.

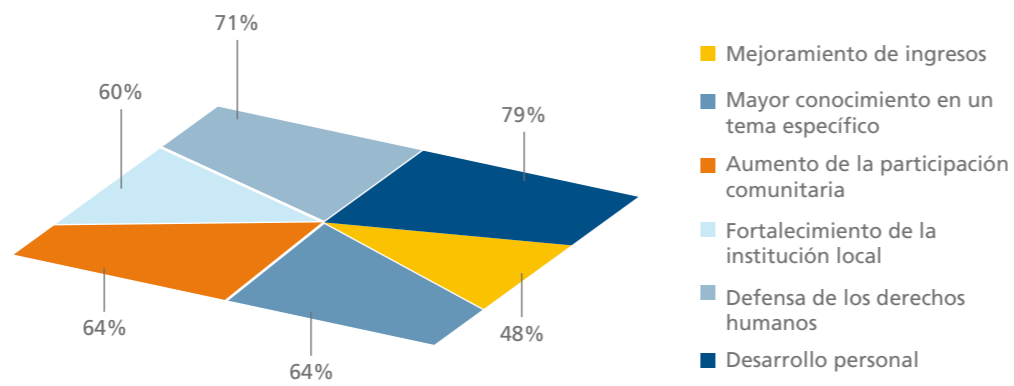
## CON LOS RESULTADOS DEL PROYECTO, ISA CUMPLIÓ CON LOS COMPROMISOS?



## CUÁL ES EL GRADO DE SATISFACCIÓN QUE USTED TIENE CON EL BENEFICIO LOGRADO?



## CON ESTOS RESULTADOS MEJORARON LAS CONDICIONES DE VIDA?



### Asamblea General de Accionistas

La Asamblea General de Accionistas se reúne ordinariamente una vez al año, dentro de los tres primeros meses, en el día, hora y lugar indicados en la convocatoria efectuada con quince días hábiles de anticipación. Extraordinariamente se reúne por convocatoria del Gerente General, de la Junta Directiva, del Revisor Fiscal cuando lo exijan las necesidades imprevistas o urgentes de la Compañía, o lo soliciten a tales funcionarios un número de accionistas que represente por lo menos el veinte por ciento (20%) de las acciones suscritas, convocada con cinco días calendario de anticipación. No requerirá convocatoria cuando estén representadas la totalidad de las acciones suscritas.

Tanto para las reuniones ordinarias como para las extraordinarias, constituye quórum deliberativo un número plural de accionistas que represente por lo menos la mayoría absoluta de las acciones suscritas. Las decisiones se tomarán por la mayoría de los votos presentes, a menos que la ley o los estatutos sociales exijan una mayoría especial.

La pasada Asamblea General Ordinaria de Accionistas, celebrada el 29 de marzo de 2010, contó con un quórum de 84.99% y fue transmitida por Internet, medio que permitió cerca de 458 visitas.

### Comunicación con los grupos de interés

Grupo de Interés	Medios Informativos	Medios Participativos
Colaboradores	Boletín Internoticias. Boletín Ambiental. Boletín En Línea. Boletines de informática. Informativo en ISANET. Correos electrónicos. Informes anual y de sostenibilidad.	ISANET Grupos primarios. Evaluación de desempeño. Encuestas de clima organizacional. Encuestas bianuales de reputación.
Proveedores	Página Web "Servicios al Proveedor". Informes anual y de sostenibilidad.	Encuentro con proveedores. Buzones de contacto: contratacionweb@isa.com.co proveedores@isa.com.co Encuestas bianuales de reputación. Medición bianual de percepción en calidad general y satisfacción. Evaluación de desempeño. Página Web.

## Informe de Sostenibilidad

Sociedad	<p>Página Web. Multimedia. Cartas a autoridades y comunidades. Comunicados de prensa. Radio comunitaria. Programa radial: ISA Conecta Regiones. Plegables. Afiches. Vallas. Informes anual y de sostenibilidad.</p>	<p>Cartas de solicitudes y consultas. Rondas de relacionamiento* Talleres de formación e informativos. Reuniones informativas y de sensibilización. Línea amiga ISA: 018000941341 Buzones de correo electrónico: isa@isa.com.co eloisa@isa.com.co Página Web. Encuestas bianuales de reputación.</p>
Estado	<p>Informes y reportes a los organismos reguladores. Resultados trimestrales. Asamblea General Ordinaria de Accionistas. Comunicados de prensa. Página Web. Informes anual y de sostenibilidad.</p>	<p>Encuestas bianuales de reputación. Cartas de solicitudes y consultas. Talleres con entidades estatales. Juntas directivas.</p>
Clientes	<p>Boletín Cliente. Informe indicadores de gestión. Página Web "Negocios ISA". Directorio de atención a clientes. Promesa de servicio. Publicidad y marketing. Informes anual y de sostenibilidad.</p>	<p>Centro de Atención Clientes –CAC–: (57-4) 315 7143 – 315 7317 Correo electrónico: gestioncomercial@isa.com.co Evaluación de satisfacción de clientes. Encuestas bianuales de reputación. Encuentros con el cliente. Visitas a clientes. Página Web.</p>
Accionistas e inversionistas	<p>Asamblea General Ordinaria de Accionistas. Boletín, certificado tributario y estado de cuenta. Información de noticias, hechos relevantes y resultados trimestrales. Informes anual y de sostenibilidad. Reuniones presenciales con inversionistas institucionales, firmas comisionistas y analistas bursátiles. Página Web (precio acción en línea, indicadores bursátiles, resultados financieros, ADR's, noticias, eventos, programas de bonos y otros).</p>	<p>Oficinas para la atención al accionista. Asamblea General Ordinaria de Accionistas. Reuniones con inversionistas. Centros de recepción de correspondencia en las principales ciudades del país. Buzón de correo electrónico: accionesisa@isa.com.co Línea de atención gratuita al accionista: 01 8000 11 5000 Línea local Medellín: (957) (4) 360 24 72 Líneas para fax en Medellín: (957) (4) 2686880 y (957) (4) 3170858 Página Web.</p>

\* Espacios para la construcción y el fortalecimiento de las relaciones con las poblaciones donde ISA tiene presencia.



**INDICADORES DE DESEMPEÑO**

**DIMENSIÓN AMBIENTAL**

Tanto en la Política Ambiental como en la definición de la RSE, ISA manifiesta su compromiso de realizar una gestión empresarial que le permita llevar a cabo las operaciones en un marco de desarrollo ambientalmente sostenible, y que esté sustentada en la normatividad ambiental vigente en Colombia y en los tratados y convenios internacionales suscritos por el país en esta materia.

**Criterios**

Promover el nuevo modelo de gestión social y ambiental con alcance corporativo para asegurar la viabilidad de los negocios en el ciclo de vida de los activos, y por esta vía el crecimiento empresarial, mediante la aplicación de procesos adecuados de participación comunitaria, licenciamiento ambiental, gestión predial, cumplimiento en la ejecución de planes de manejo ambiental, minimización de riesgos legales, mejoramiento en la ecoeficiencia de los activos, bajo la norma ISO 14001.

**Retos 2011**

Consolidar el Sistema Integrado de Gestión.

Establecer metas de reducción de GEI o consolidar un proyecto de compensación voluntaria.

<b>Inversión</b>	<b>\$</b>
Gestión ambiental en diseño	344,606,874
Gestión ambiental en construcción	677,998,142
Gestión ambiental en operación	1,676,004,522

**Gestión**

Está orientada a ejecutar y supervisar las medidas de manejo de los aspectos e impactos ambientales de los proyectos durante la fase de construcción y operación, las cuales están consagradas en los programas

Plan de Manejo Ambiental y Plan de Gestión Ambiental, con una perspectiva de integralidad del ciclo de vida de los activos, bajo la norma ISO 14001.

En su marco de iniciativas considera:

- Herramientas para la debida interventoría o supervisión de la ejecución del Plan de Manejo Ambiental –PMA–.
- Control operacional aplicado a aspectos geotécnicos, biodiversidad y manejo de fauna, silvicultura, rescate arqueológico, reasentamiento de población, manejo integral de aguas, residuos, emisiones, materiales, sustancias químicas y combustibles.
- Herramientas para la debida ejecución de los planes y medidas de compensación ambiental y social.
- Planes de emergencia y contingencia.

### En diseño y construcción

Implementada para mitigar, prevenir y compensar los impactos ambientales y sociales que se deriven de los proyectos, así como a garantizar la debida información, participación y cogestión por parte de las comunidades del área de influencia.



## Informe de Sostenibilidad

Durante el período, la Empresa avanzó en los siguientes proyectos:

Proyecto	Gestión Ambiental en Diseño	Gestión Ambiental en Construcción	Cantidad Residuos (*) Peligrosos-Disposición	Cantidad Residuos (*) No Reciclables-Ordinarios No Peligrosos Disposición
Estudio del Impacto Ambiental Cauca-Nariño (baja tensión)	Estudio del Impacto Ambiental –EIA– de la línea de interconexión. Formulación de Planes de Manejo Ambiental –PMA– de las subestaciones. Consulta previa con comunidades negras e indígenas. Ejecución programa información y participación comunitaria –PIPC–.	NA	NA	NA
Contrato de conexión y obras en la subestación Caño Limón-Caricare	NA	Contratación de mano de obra no calificada: 130 personas. Control despeje vegetación. Manejo de residuos sólidos. Atención reclamos comunidad: 1. Proyectos de Beneficio Comunitario –PBC–: nueve veredas beneficiadas (\$92 millones). Capacitación ambiental: 86 capacitaciones y charlas. Compensación Forestal: reforestación de 10,5 hectáreas.	NA	210 Kg de residuos ordinarios-no reciclable (relleno Sanitario OXY***) 40 Kg de Madera, carretes –no reciclable (relleno sanitario OXY)

# Informe de Sostenibilidad

La Mojana	NA	PIPC	NA	NA
Proyecto suspendido por condiciones climáticas adversas en el área de influencia.		Contratación de 60 talleres de capacitación ambiental para escuelas ubicadas en el área de influencia.		
Construcción de subestación y líneas asociadas Cira-Infantas a 230 KV	NA	<p>Contratación mano de obra no calificada: 150 personas de 27 veredas y dos barrios del municipio de Barrancabermeja.</p> <p>Control despeje vegetación.</p> <p>Manejo de residuos sólidos.</p> <p>Atención reclamos comunidad:</p> <p>1. PBC: 11 veredas y tres barrios beneficiados del municipio de Barrancabermeja (\$163 millones).</p> <p>Capacitación ambiental: 212 capacitaciones y charlas.</p> <p>Compensación Forestal: avanza proceso de reforestación de 69 hectáreas.</p>	<p>261 Kg de recipientes vacíos de pinturas, estopas impregnadas con grasa y guantes impregnados con aceites y grasas (dispuestos en el relleno sanitario OXY-Barrancabermeja)</p>	<p>1.926 Kg de residuos ordinarios-no reciclable (dispuestos en el relleno sanitario OXY-Barrancabermeja)</p> <p>250 Kg de madera carretes fibra-no reciclable (dispuestos en el relleno sanitario OXY-Barrancabermeja)</p> <p>2.970 Kg de bolsas vacías de cemento-no reciclable (dispuestos por Serviambiental)</p>

## Informe de Sostenibilidad

<p>Construcción de subestación y líneas asociadas Porce III a 500 KV</p>	<p>NA</p>	<p>Contratación de mano de obra no calificada: 550 personas de 13 veredas de los municipios de Anorí y Guadalupe. Control despeje vegetación. Manejo de residuos sólidos. Atención reclamos comunidad: 10 PBC: 13 veredas de los municipios de Anorí y Guadalupe (\$450 millones) Capacitación ambiental: 130 capacitaciones y charlas. Compensación Forestal: no se ha ejecutado. Se solicitó al MAVDT el cambio de reforestación de predios por la adquisición de predios para conservación.</p>	<p>120 kg (dispuestos por ASEI)</p>	<p>720 kg de residuos ordinarios–no reciclable (dispuestos por COOGEM) 3.336 Kg de madera carretes–no reciclable (dispuestos por COOGEM y otros entregados a las comunidades).</p>
<p>Construcción de subestación y líneas asociadas El Bosque</p>	<p>Para la construcción de la línea: Estudio de Impacto Ambiental –EIA–, talleres de información, consulta y participación comunitaria, trámite de licencia ambiental y proceso de consulta previa.</p>	<p>Únicamente para la construcción de la subestación. Contratación mano de obra no calificada: ocho actividades preliminares desde noviembre 17 de 2010.</p>	<p>NA</p>	<p>105 m<sup>3</sup> no reciclables: escombros: (dispuestos en botadero autorizado por CARDIQUE).</p>

(\*) Clasificación manual gestión integral de residuos de ISA.

(\*\*\*) Los datos que aparecen para la OXY obedecen exclusivamente a los proyectos que ISA construyó para esta empresa en Cira Infantas y Caricare. La OXY posee un relleno sanitario aprobado por el MAVDT y funciona en el Campo petrolero de Barrancabermeja y Caño Limón. Para el resto de proyectos, la disposición de los no peligrosos se hace en los rellenos sanitarios regionales y los peligrosos mediante empresas autorizadas por el MAVDT.

NA: No Aplica.

### En operación

Para esta etapa del servicio de transporte de energía, ISA desarrolla una metodología certificada por el ICONTEC\* (a partir de 2000 ISO 9001 y a partir de 2008 ISO 14001 y OHSAS 18001). Durante el período se ratificó esta metodología (que conforma el Sistema Integrado de Gestión –SIG–) para 25 subestaciones con sus líneas asociadas y para dos sedes administrativas, y se renovó la certificación para siete subestaciones con sus líneas asociadas y dos sedes administrativas, incluida la de Medellín.

Para establecer los aspectos ambientales y los impactos más significativos, la Compañía realiza la planeación ambiental a partir de la Norma ISO 14001: define objetivos, metas y programas de mejoramiento por año, establece medidas eficientes de manejo, controla permanentemente las operaciones, e identifica desviaciones y mediciones con indicadores.

---

\* ICONTEC es una empresa multinacional colombiana preocupada por el desarrollo sostenible de las organizaciones en el continente, que trabaja desde 1963 para fomentar la normalización técnica, la metrología, la evaluación de la conformidad y la gestión de la calidad en Colombia, Centro y Suramérica.

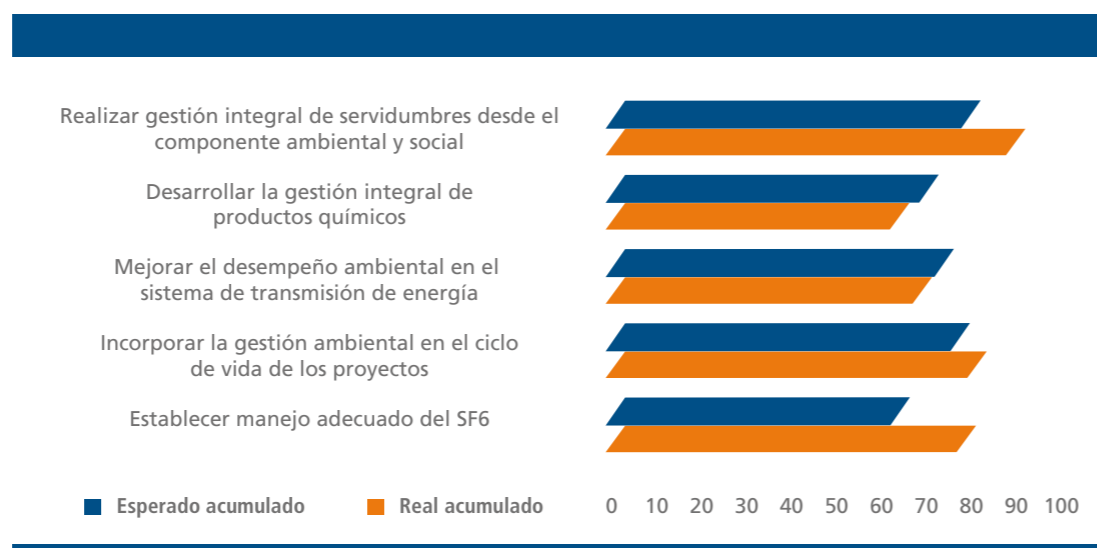


**RESULTADOS DE INDICADORES ISO 14001**

Buscando mejorar el desempeño ambiental y empresarial, ISA diseñó cinco programas adscritos al Sistema de Gestión Ambiental:

<b>Programa</b>	<b>Objetivo</b>
Realizar gestión integral de servidumbres desde el componente ambiental y social.	Normalización de la gestión de las servidumbres para mitigar los riesgos ambientales, técnicos y sociopolíticos.
Desarrollar la gestión integral de productos químicos.	Disminución del riesgo ambiental y de salud ocupacional, al optimizar la cantidad de productos químicos.
Mejorar el desempeño ambiental en el sistema transmisión de energía.	Uso apropiado y aprovechamiento racional de los recursos naturales.
Incorporar la gestión ambiental en el ciclo de vida de los proyectos.	Mejorar el desempeño ambiental de la Gerencia de Proyectos de Infraestructura para asegurar la viabilidad de los proyectos.
Establecer manejo adecuado de los gases SF6.	Disminución del riesgo ambiental y de salud ocupacional asociados al manejo del SF6, mediante el mejoramiento de las competencias del personal que trabaja en el mantenimiento de estos equipos (maximización del cuidado para evitar los escapes) y la optimización de los niveles de emisión a la atmósfera.

La ejecución de las acciones planteadas en cada uno de los programas se mide con metas de cumplimiento y con porcentajes de ejecución del programa. Las metas se establecen en concordancia con lo señalado por las auditorías externas y son concertadas con las posibilidades de cumplimiento por parte de los responsables. El esperado acumulado se presenta como meta máxima de cumplimiento y el real acumulado como porcentaje ejecutado del programa.



Principales indicadores ambientales	Unidades de medida	2008	2009	2010
Consumo de energía	KwH/mes	9.082.343	9.333.814	39.3449.482*
Residuos generados (peligrosos)	Kg	166.703	55.863	23.30
Residuos generados (no peligrosos)	Kg	182.488	156.011	116.82
Aceite contaminado con PCB gestionado	Kg	3.600	9.725	225
Excedentes industriales manejados	Kg	550	988.8	32.792.50
Consumo de papel por empleado, sede Medellín	Kg	9.63	9.60	6
Consumo de agua	m <sup>3</sup> anual	91.412	100.528	6.455.5
Emisiones SF6	tn CO2 equivalente	Sin registro	36467.56	17368.25 (fugas de SF6)
Consumo de hidrocarburos	galones anual	5.411	14.343	6.487
Área vegetal impactada	Hectáreas	Sin registro	Sin registro	Sin registro
Vertido de aceites y combustibles	# Cuasiaccidentes ambientales	3	5	0

\* De acuerdo con el seguimiento estadístico que se está haciendo al consumo de energía en sedes y subestaciones desde 2008, se observa un comportamiento mensual errático. No obstante lo anterior, en las medias anuales se presenta regularidad en las series históricas, sin presenciar tendencias hacia la disminución del consumo. De acuerdo con lo ilustrado anteriormente, se concluye que la implementación del URE (cuyo objetivo es reducir el consumo indirecto de energía) no se ve reflejada en los consumos de energía, debido a que en ISA los consumos son generados principalmente por uso doméstico, los cuales poseen cierta regularidad anual que permite mantener promedios estables.

### MITIGACIÓN DEL CAMBIO CLIMÁTICO

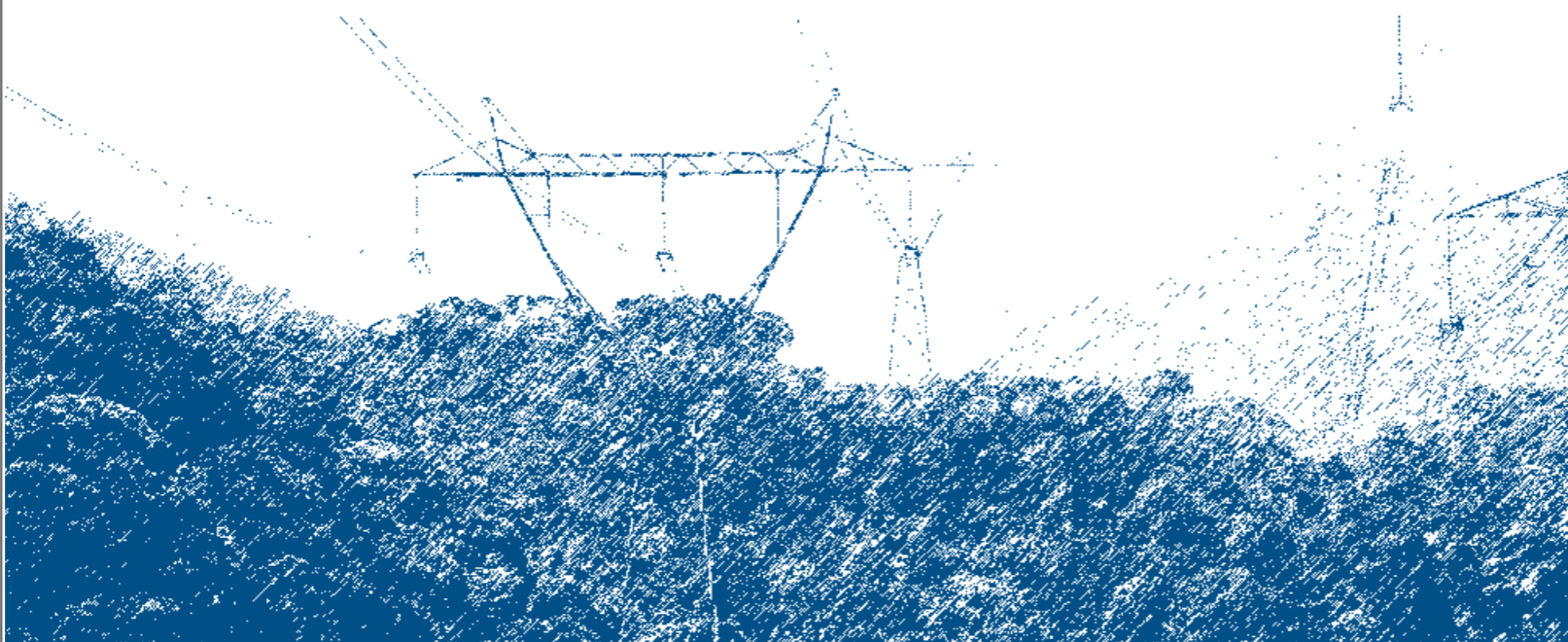
El inventario de Gases Efecto Invernadero –GEI– del negocio de Transporte de Energía de ISA en Colombia para 2009, realizado en el cuarto trimestre de 2010, fue una de las acciones más significativas y de impacto para la Organización.

Para su realización se evaluaron los procesos de administración, operación y mantenimiento del negocio; se revisaron las matrices de planificación y los aspectos e impactos ambientales; se caracterizaron los procesos asociados a emisiones de GEI; y se siguieron los lineamientos propuestos en el protocolo de GEI, presentado por el Consejo Mundial Empresarial para el Desarrollo Sostenible, el cual contempla los lineamientos establecidos en la Norma ISO 14064.

Dentro de las normas establecidas por ISO 14000 se encuentran las normas ISO 14064 e ISO 14065, que tienen como objetivo dar credibilidad y aseguramiento a los reportes de emisión de GEI y a las declaraciones de reducción o eliminación de los mismos. Las normas no están alineadas con ningún esquema particular, más bien son independientes y pueden ser usadas por organizaciones que participan en el comercio, en proyectos o en mecanismos voluntarios de reducción de emisiones.

Frente al impacto de actividades relacionadas con el negocio en Colombia, el inventario estableció que únicamente el 1% del total general de los gases son generados por estas actividades, por lo que no se considera significativo.

En 2011 se validará con las áreas técnicas dicho inventario y se podrá establecer la meta de reducción para 2012.





### Mejoras alcanzadas en el manejo de SF6

El SF6 es el gas de efecto invernadero que más preocupa a ISA\*, y por esta razón cuenta desde 2008 con un programa de manejo que le ha permitido:

- Levantar el inventario de equipos de subestaciones que contienen SF6, donde se tienen 14.670 Kg. instalados.
- Conocer el estado del arte en el manejo de este producto a nivel mundial.
- Mejorar los procedimientos y procesos de ejecución de mantenimiento, lo que le ha significado ahorros sustanciales por la efectividad en la solución del problema de fugas y disminución de compra del gas.

Según estudios realizados, las mayores pérdidas de SF6 se deben a los trabajos de mantenimiento y no a las fugas en operación de los equipos.

**Las pérdidas admitidas por año no deben superar el 0.5% del volumen total de SF6 que maneja el equipo en litros. Se calcula que en la operación del negocio de ISA durante el período, las pérdidas de SF6 fueron del 0.47%, valor inferior a lo establecido por la norma IEC 62271- 303 de 2008 (uso y manejo del hexafluoruro de azufre).**

---

\* Los interruptores eléctricos de potencia instalados en los patios de conexión de sus subestaciones tienen la función de mitigar el arco eléctrico generado por la ionización del aire. Para mitigar las descargas de energía eléctrica que pueden generarse como consecuencia de esto, los interruptores están encapsulados en SF6. Sus excelentes propiedades dieléctricas permiten un rápido restablecimiento del aislamiento, lo que previene, por ejemplo, pequeñas sobretensiones.

Las emisiones de SF6 a la atmósfera se deben a lo siguiente:

- Asociadas a la operación de los equipos (pérdidas 1% anual).
- Asociadas al mantenimiento de los equipos (75% de las emisiones de SF6 se producen en el mantenimiento de los equipos).
- Asociadas a fugas accidentales de SF6.
- Asociadas al desmantelamiento de equipos (disposición final inadecuada de gases retirados durante el desmantelamiento).

### **Diagnóstico de la situación actual**

Establecer una metodología para determinar el estado del SF6 y precisar sus posibilidades de uso o disposición final.

Elaborar un inventario de la cantidad de cilindros en almacenes y establecer las cantidades de SF6 almacenadas en ellos:

- Cuantificar la cantidad de SF6 de buena y mala calidad en los almacenes.
- Realizar reenvase y rotulación de cilindros (vacíos, llenos con SF6 de buena calidad, a disponer con SF6, vacíos a disponer).
- Cuantificar cantidades de SF6 por característica de gas.
- Definir presupuesto requerido para el manejo correcto.

Definir una metodología para la disposición final de SF6 de mala calidad y cilindros vacíos.

Realizar un proceso para la disposición final de SF6.

### **Identificación del estado del arte en el manejo de SF6.**

Investigar mejores prácticas de ejecución de mantenimiento en interruptores con SF6.

### **Propuestas de mejoramiento**

Adecuar guías de mantenimiento y almacenamiento para pruebas, con base en los mejoramientos planteados (incluye control petrológico).

### **Indicadores de seguimiento**

Reportar indicador de emisión (%gas emitido por subestación y total ISA).

### Consumo de combustible

Las subestaciones del sistema de transmisión de energía cuentan con equipos electrógenos que funcionan con ACPM para suministrarles energía en caso de emergencia. El consumo de este combustible durante el período fue de 6.487 galones, equivalente a un consumo promedio por planta de 110 galones en el año, lo que se considera un valor muy bajo.

**Una buena práctica en el mantenimiento de subestaciones en ISA es la regeneración de aceites dieléctricos en aquellos equipos que los contienen y que han perdido sus características físico químicas, consistente en un proceso de tecnología de punta de recuperación de dichas características, lo que evita el consumo de hidrocarburos.**

### Ahorro de energía

El Programa Uso Racional y Eficiente de la Energía –URE–, que busca asegurar el uso racional y eficiente de la energía en los procesos desarrollados, fue establecido en la Empresa para optimizar el consumo de los recursos asociados a las actividades, procesos y proyectos del negocio.

Actividades implementadas:

- Inventario de redes, sistemas, equipos e instalaciones con potencial de reducción del consumo energético.
- Definición de planes de acción para concretar los potenciales de reducción del consumo energético.
- Reposición de componentes de sistemas en instalaciones y equipos con otros de similar rendimiento y mayor eficiencia, según requerimientos y ciclo de vida útil.
- Incorporación de diseños con componentes y sistemas que ofrezcan buenas oportunidades de ahorro de energía, en ampliaciones o construcciones de nueva infraestructura.

**Cabe destacar el cambio de luminarias incandescentes y dispositivos, tanto en sedes como en subestaciones, por luminarias fluorescentes de mayor eficiencia energética.**

GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS

Consumo de papel

El promedio de uso durante el período fue de 6 Kg/empleado al año: 38% menos que en 2009 cuando fue de 8.28 kg/ empleado. El papel utilizado por la Empresa no deteriora el medio ambiente, debido a que se fabrica con una fibra obtenida a partir de subproductos de cultivos de caña de azúcar y que excluye el uso de cloro elemental. Se trata, entonces, de un papel reciclable y biodegradable.



Número de usuarios.	740
Promedio resmas año 2010.	2160
Promedio resmas por Usuario.	3
Convertido a Kg.	6Kg

Campaña el vaso del día

Esta actividad, realizada para cambiar los vasos plásticos por vasos de pulpa de papel (de tipo reciclable), permitió disminuir la generación de este residuo y el consumo de unidades por persona: durante el año se consumieron 375.404 unidades: 54% menos que en 2009, cuando se consumieron 808.800. Adicionalmente, de un año a otro se ahorró 13% en costos.

Otro impacto ambiental positivo de esta medida fue la reducción de las cifras de residuos ordinarios que se dispone en el relleno sanitario de la ciudad de Medellín.

Materiales valorizados

La valorización se realiza mediante la gestión de residuos reciclables generados en la sede Medellín, donde se cuenta con un convenio con una cooperativa de trabajo para el aprovechamiento de dicho material.

## Informe de Sostenibilidad

Las estadísticas y el ahorro anual, entendido como la disminución de cantidades enviadas a disposición final al relleno sanitario, se relacionan en la siguiente tabla:

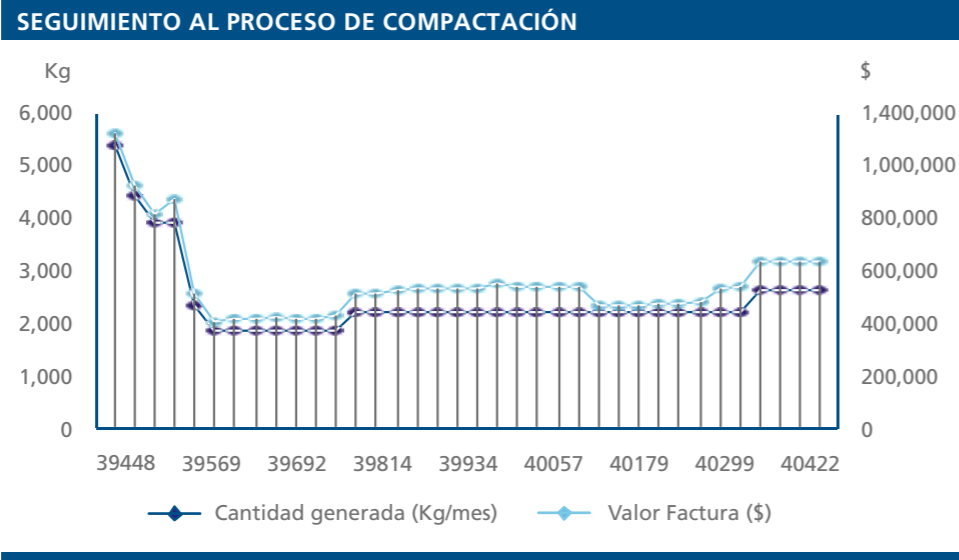
### Reciclaje con la cooperativa

Tipo de material recuperado	Cantidad generada (kg/año)			Ingresos generados a la cooperativa \$		
	2008	2009	2010	2008	2009	2010
Papel de oficina	14,995	17,656	23,602	4,952,620	6,769,682	9,570,262
Papel periódico	71	321	1,301	8,220	21,280	60
Cartón	4,074	4,337	4,144	1,510,159	1,760,362	1,773,478
Plástico	3,878	1,391	1,430	2,826,709	608,364	743,513
Vidrio blanco	3,022	3,292	3,629	325,764	401,624	459,793
Madera	42	78	119	7,145	15,288	24,126
Metales	3,823	2,082	1,560	1,366,250	540,604	323,388
Aluminio	247	66	90	785,218	141,927	287,111
<b>Total</b>	<b>30,152</b>	<b>29,223</b>	<b>35,875</b>	<b>11,782,084</b>	<b>10,259,130</b>	<b>13,181,731</b>

Nota: los ahorros fueron calculados teniendo en cuenta el valor por tonelada año respectivo para recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos ordinarios en el relleno sanitario La Pradera, de acuerdo con información de Empresas Varias de Medellín.

Mediante este convenio, ISA dona todo el material reciclable que se genera en la sede administrativa de Medellín y la cooperativa lo recupera y lo recicla. De esta manera, la Empresa desarrolla una actividad de gestión ambiental que genera beneficios de alto índice social, económico y ecológico.

## Compactador de residuos ordinarios



En agosto, Empresas Varias de Medellín realizó un aforo de residuos ordinarios de los primeros ocho meses del año, que dio como resultado una generación mensual de 16.33 m<sup>3</sup>, cifra superior a la presentada en el año anterior, cuyo volumen mensual, también de enero a agosto, fue de 13.76m<sup>3</sup>.

Este aumento se vio reflejado en la facturación de la tasa de aseo que se incrementó 30%: de un promedio de \$484,190 en 2009, pasó a \$630,617 en 2010.

## Informe de Sostenibilidad

### Compostaje

Otra práctica en la sede Medellín es el proceso de compostaje de 0.36 m<sup>3</sup> de residuos orgánicos por día, proveniente del restaurante y las cafeterías.

### Ahorros obtenidos en el proceso de compostaje

Materia orgánica (m3/día)		Días hábiles año		Materia orgánica (m3/año)		Valor disposición 2009 final x m3 año \$		Ahorro \$	
2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010
0,33	0,36	240	244	79,2	87,8	142,727	36,114	3,028,212	3,172,244

Nota: El valor de la disposición final por m<sup>3</sup> es el resultado del promedio de los valores por m<sup>3</sup> de la facturación de tasa de aseo del año.

### Excedentes industriales

Para contribuir al ahorro de los recursos naturales y a la preservación del medio ambiente, ISA aprovecha como materia prima en diferentes procesos la gran mayoría de residuos generados de las actividades de reposición y mantenimiento de equipos.

Durante el año, los excedentes se almacenaron adecuadamente y en el primer trimestre de 2011 se entregarán a un gestor especializado en recuperación y aprovechamiento de estos productos.

## Informe de Sostenibilidad

Los equipos y materiales generados se registran a continuación:

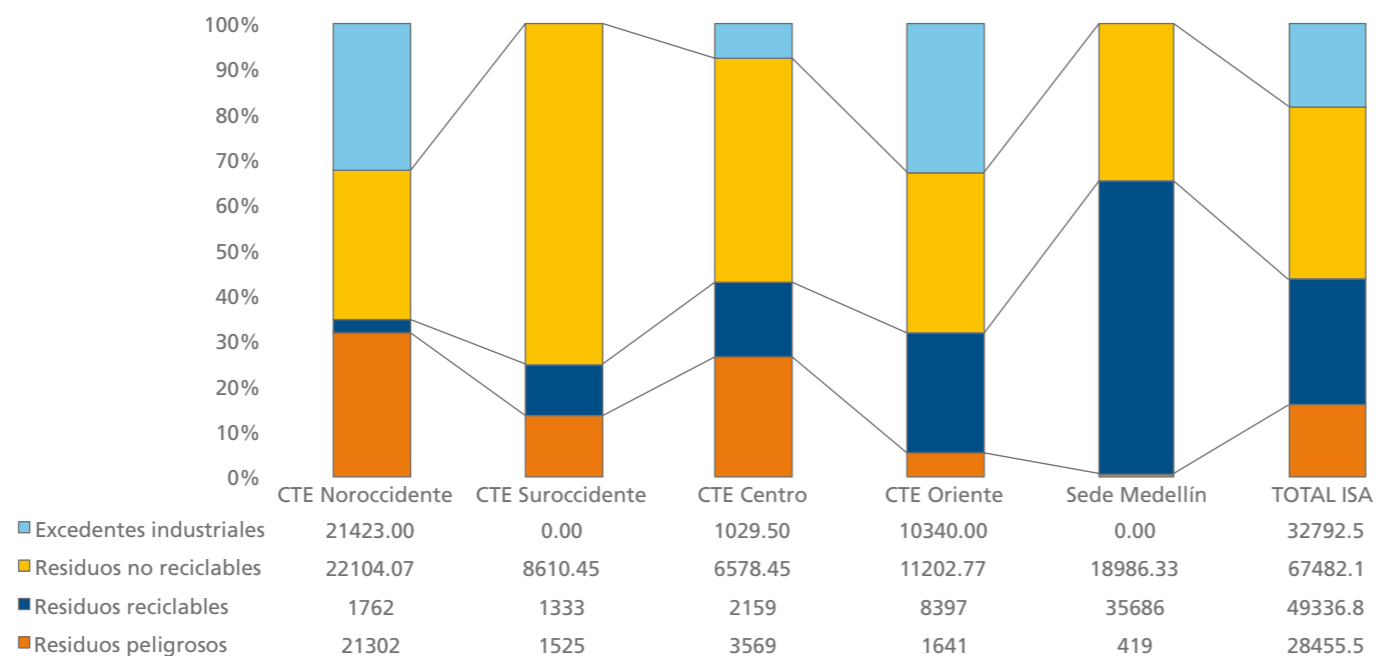
Descripción del material	Unidad	Cantidad	Subestación
Conectores aluminio	KG	1.330	San Carlos
Aluminio (chapas y escaleras)	KG	195	Torca
<b>Total</b>		<b>1.525</b>	
Cable de aluminio con alma acero	KG	220	Ancón Sur
Cable aluminio con acero	KG	1.052	Guatiguará
<b>Total</b>		<b>1.272</b>	
Aceite	Gln	1.958	San Carlos
Chatarra	KG	5.740	San Carlos
Chatarra	KG	9.295	Ancón Sur
Chatarra	KG	800	Torca
Chatarra	KG	7.065	Guatiguará
Estructura torres colapsadas	KG	1.550	Guatiguará
<b>Total</b>		<b>24.450</b>	
Porcelana con contenido metálico	KG	780	Ancón Sur
Porcelana	KG	2.100	Ancón Sur
<b>Total</b>		<b>2.880</b>	
Cable cobre	KG	20	Guatiguará
Tarjetas y electrónicos	KG	70	Guatiguará
Batería	KG	583	Guatiguará
Batería	KG	34	Torca
<b>Total</b>		<b>617</b>	
<b>Total</b>	<b>KG</b>	<b>30.744</b>	



## Gestión de residuos en sedes y subestaciones

El 100% de los residuos que pueden causar riesgo o daño a la salud humana y al ambiente, conocidos como peligrosos, son gestionados adecuadamente mediante los servicios de un proveedor especializado, el cual posee licencia ambiental para su manejo.

### GENERACIÓN DE RESIDUOS EN CTE'S AÑO 2010



## Transporte de residuos peligrosos

Durante el año, 225 kilogramos de aceite contaminado con policloruro de bifenilo –PCB– fue entregado al proveedor encargado de su disposición final en la planta de incineración EKOKEN en Finlandia. Es de anotar, que después de haber realizado el manejo de PCB, la empresa queda libre de este tipo de sustancias en todas sus instalaciones.

En concordancia con el Convenio de Estocolmo, tanto los equipos en funcionamiento como los nuevos, necesarios para la prestación del servicio, se encuentran libres de este gas.

### MITIGACIÓN DE IMPACTOS

#### Riesgos y accidentes ambientales

El análisis de riesgos ambientales es una labor permanente que hace parte del quehacer diario de ISA, y para ello cuenta con herramientas adecuadas que identifican los aspectos e impactos asociados a labores de operación y mantenimiento de líneas y subestaciones: matriz de control operacional, matriz de planificación ambiental, matriz de mantenimiento locativo, y simulacros de emergencias. De otro lado, la Empresa realiza panoramas de factores de riesgo en labores específicas.

Durante el período se realizaron 38 simulacros de emergencias en sedes administrativas y 34 en subestaciones, los cuales incluyeron en sus etapas de planificación y evaluación los aspectos e impactos ambientales generados.

#### Emergencias accidentes y cuasiaccidentes

Durante el año se desarrollaron en todas las sedes e instalaciones de ISA diversas acciones para fortalecer la gestión sobre esquemas de prevención y atención de emergencias capacitación y entrenamiento a las personas que conforman los equipos para la atención de emergencias, adquisición de herramientas y equipos para atender dichas situaciones y desarrollo de nuevos procedimientos y planes de mitigación de riesgos.

De otro lado, se planearon y ejecutaron 35 simulacros en 32 instalaciones de la Compañía, en los que participaron empresas vecinas y comités locales para la prevención y atención de desastres, lo que permitió evaluar los esquemas diseñados para la atención y medir su efectividad. Los resultados obtenidos sirvieron de base para el diseño e implementación de planes de mejoramiento.

#### Compensación forestal en líneas de transmisión

Desde 2005 ISA desarrolla su Programa de Compensación Forestal –PCF– en las líneas de Transmisión a 500 Kv Primavera–Bacatá y Bolívar–El Copey–Ocaña–Primavera y obras asociadas (Unidad de Planeación Minero Energética –UPME–, convocatorias 01 y 02 de 2003), a través del cual busca resarcir los impactos causados a la cobertura vegetal durante la construcción y operación de sus obras. Para su implementación, se han destinado \$14,657 millones, hasta la fecha se han invertido en el programa \$10,500 millones. La inversión para 2010 fue de \$1,187 millones.

Mediante este programa, la Compañía ha intervenido positivamente 1.137.049,39 hectáreas de ecosistemas estratégicos regionales, apoyando el trabajo de 10 corporaciones autónomas regionales y propiciando la participación directa y comprometida de la comunidad impactada.

El siguiente cuadro registra las áreas adquiridas para la consolidación de espacios estratégicos para la conservación de la biodiversidad:

Corporaciones autónomas regionales intervenidas	Municipios intervenidos	Hectáreas adquiridas en 2009	Hectáreas adquiridas en 2010	Planes de manejo formulados	Participantes del taller de socialización de las áreas estratégicas adquiridas
4	15	1.987.00	815.54	13	526

Relación de hectáreas intervenidas para apoyar las políticas públicas para la conservación de la biodiversidad:

Corporaciones autónomas regionales intervenidas	Municipios intervenidos	Hectáreas ordenadas en 2009	Hectáreas ordenadas en 2010
4	43	125.051.70	1.009.195.15

De esta manera, ISA compensa el impacto biótico causado, genera condiciones que mejoran la calidad de vida de los habitantes de las regiones intervenidas y brinda oportunidades laborales en la ejecución de las acciones.

### GESTIÓN DE SERVIDUMBRES

#### Construcciones en zonas de servidumbre

Para la gestión integral de servidumbres se elaboró un plan con los siguientes objetivos:

- Determinar el número de construcciones en la zona de servidumbre de ISA y establecer un indicador por cada Centro de Transmisión de Energía –CTE–.

- Normalizar los predios de cada una de las subestaciones, lo que implica la actualización de avalúos y la solución de problemas relacionados.
- Actualizar la base de datos de propietarios con servidumbre legalizada.

Logros del plan:

- Normalización de los indicadores de construcciones en zona de servidumbre.
- Gestión organizada de las compras de construcciones con presupuesto para tres años.
- Actualización de los avalúos comerciales de cada una de las subestaciones.
- Avance en el proceso de construcción de una base de datos confiable de propietarios con servidumbres legalizadas.

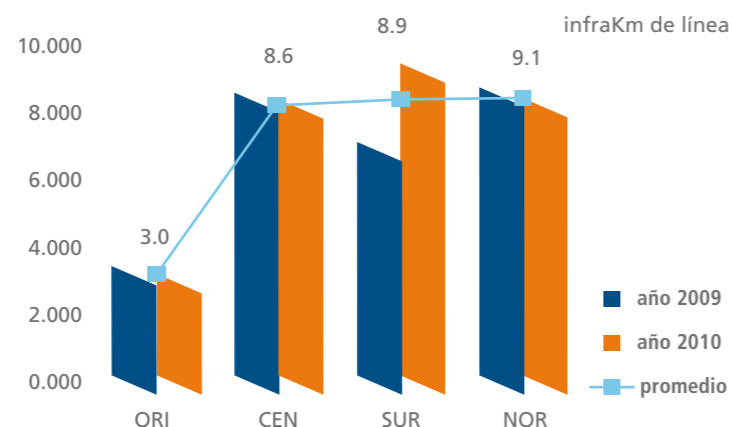
En el transcurso del año se negociaron 128 construcciones en zona de servidumbre y al finalizar el período se contaba con 555 construcciones de este tipo, de las cuales 94, que son casos especiales por la complejidad en la negociación, no se reubicarán sino que se realizará en ellas un mejoramiento de confiabilidad del vano para disminuir los riesgos. Esta medida aumentará la frecuencia en la ejecución de los mantenimientos y permitirá un mejor aseguramiento del cable a la torre.

<b>Centro de Transmisión de Energía –CTE–</b>	<b>Cantidad general</b>	<b>Casos especiales</b>	<b>Cantidad sin casos especiales</b>	<b>Negociadas en 2010</b>
Oriente	61	7	54	10
Centro	100	29	71	5
Suroccidente	192	49	143	16
Noroccidente	202	9	193	97
<b>Total</b>	<b>555</b>	<b>94</b>	<b>461</b>	<b>128</b>



Construcciones en zonas de servidumbre de las líneas:

## CONSTRUCCIONES EN SERVIDUMBRE POR CADA 100 Km LÍNEA



Oriente es el CTE con menor número de construcciones por cada 100 Km de longitud de línea, los demás presentan 9 construcciones en promedio en esa misma longitud.

El CTE Suroccidente incrementó en cerca de 39% el número de construcciones, debido a la inspección exhaustiva de sus zonas de servidumbre por parte de la Empresa.

Durante el año, ISA puso en marcha la tercera ola de proyectos *Lean Six Sigma*: "aumentar la eficacia y eficiencia de la gestión de predios y servidumbres", el cual plantea los siguientes objetivos:

- Aumentar en 50% la velocidad de atención de avisos de tala, vivienda y relacionamiento con propietarios, para incrementar el porcentaje de atención al 100%.
- Aumentar el registro de avisos en el sistema SAP, con información que permita establecer prioridad de atención y controlar el proceso.
- Disminuir en 50% los reprocesos generados en esta gestión.

Con la implementación de este proyecto, la Compañía identificó que los avisos que tienen que ver con construcciones en zonas de servidumbre y manejo de vegetación son los que exigen mayor tiempo de

gestión, y por esta razón realizó mejoramientos en el proceso que le permitirán gestionar, de manera más oportuna, los temas ambientales y obtener mejor calidad en la información para la toma de decisiones:

- Diseño e implementación de un nuevo proceso de gestión de los avisos que tienen que ver con construcciones, vegetación y demás temas ambientales.
- Unificación y simplificación del ingreso de información en el sistema SAP.
- Planeación, categorización y priorización de la gestión de cada uno de los avisos.

### Manejo de vegetación

ISA con el equipo ambiental de la Subgerencia Técnica, avanzó considerablemente en el objetivo de minimizar el impacto al recurso vegetal. Para este propósito, realizó las siguientes acciones:

- Revisión y modificación de los manuales, guías y formatos relacionados con el componente vegetación, para ajustarlos a la normatividad vigente.
- Capacitación y diseño de herramientas para garantizar el adecuado manejo de las coberturas vegetales durante las actividades de mantenimiento.
- Gestión de 141 solicitudes de información necesaria para la gestión de permisos, compensación y estimación del impacto.
- Construcción de indicadores forestales.

De otro lado, la Empresa publicó la "Cartilla sobre especies vegetales comunes en la red de transmisión de ISA". Esta herramienta de campo, que permite la adecuada identificación, registro y manejo de vegetación y diversidad florística en los mantenimientos de las zonas de servidumbre, desarrolla temas tales como:

- Clasificación de coberturas vegetales.
- Tipos de crecimiento y especies en amenaza con veda.
- Lineamientos para la tala y la poda.
- Localización de áreas protegidas.

### COBERTURAS VEGETALES



**VEGETACIÓN**  
Las zonas de cobertura vegetal son aquellas que presentan un alto grado de cobertura vegetal, las cuales se encuentran en las zonas de cobertura vegetal de las líneas de transmisión.



**CULTIVOS**  
Cultivos agrícolas y ganaderos que se encuentran en las zonas de cobertura vegetal de las líneas de transmisión.



**PLANTACIONES**  
Plantaciones de árboles que se encuentran en las zonas de cobertura vegetal de las líneas de transmisión.

### CARACOLÍ



**REVISIÓN AMBIENTAL**  
Se realizó una revisión ambiental para determinar el estado de conservación de las zonas de cobertura vegetal.

■ **IDENTIFICACIÓN DE ZONAS DE COBERTURA VEGETAL**  
Se identificó el tipo de cobertura vegetal que se encuentra en las zonas de cobertura vegetal de las líneas de transmisión.

■ **IDENTIFICACIÓN DE ZONAS DE COBERTURA VEGETAL**  
Se identificó el tipo de cobertura vegetal que se encuentra en las zonas de cobertura vegetal de las líneas de transmisión.

■ **IDENTIFICACIÓN DE ZONAS DE COBERTURA VEGETAL**  
Se identificó el tipo de cobertura vegetal que se encuentra en las zonas de cobertura vegetal de las líneas de transmisión.

■ **IDENTIFICACIÓN DE ZONAS DE COBERTURA VEGETAL**  
Se identificó el tipo de cobertura vegetal que se encuentra en las zonas de cobertura vegetal de las líneas de transmisión.

■ **IDENTIFICACIÓN DE ZONAS DE COBERTURA VEGETAL**  
Se identificó el tipo de cobertura vegetal que se encuentra en las zonas de cobertura vegetal de las líneas de transmisión.

Descargar cartilla

Paralelamente, lideró gestiones ante el MAVDT, con el fin de que este Organismo establezca un plan de manejo silvicultural específico para ser ejecutado en los mantenimientos de las zonas de servidumbre de las líneas de transmisión.

Asimismo, identificó la infraestructura que se encuentra ubicada en áreas protegidas (ambientalmente sensibles), con el fin de hacer una planificación de mantenimiento conforme a la normatividad ambiental vigente y, de esta manera, evitar riesgos en estos ecosistemas.

**GESTIÓN LEGAL**

Para consolidar un sistema confiable de manejo legal ambiental, la Empresa desarrolló las siguientes acciones:

- Gestionó los compromisos legales para líneas y subestaciones derivados de licencias y permisos ambientales y veló por su cumplimiento.
- Obtuvo ocho permisos de aguas para seis subestaciones (San Carlos 230 kV y 500 kV, Jamondino, Cuestecitas, Jaguas y Samoré) y ocho permisos de tala y aprovechamiento forestal.
- Avanzó en la ejecución de los planes de acción de las normas ambientales sobre cambios menores y radioactivos, expedidas en 2009.



- Estructuró 19 planes de acción para cumplir con las normas en materia de residuos, aire, licenciamiento, radioactivos y sanciones, expedidas en 2010.

### Acciones gremiales

En su propósito de aportar al crecimiento del sector eléctrico y ambiental, ISA participó en la Cámara Ambiental de ANDESCO, en el MAVDT, en el Ministerio de Minas y Energía –MME–, en la Unidad de Planeamiento Minero Energético –UPME–:

- Apoyó el desarrollo de la Agenda Ambiental ANDESCO–MAVDT.
- Participó en los talleres de consulta de la UPME, en el marco del Estudio sobre Evaluación Ambiental Estratégica del Sector Eléctrico.
- Participó en el taller para la difusión del manual de valoración económica de impactos ambientales (MAVDT y otras empresas).
- Formuló el proyecto de resolución sobre Plan de Manejo Silvicultural Rural, el cual se concertó con ANDESCO y se le propuso al MAVDT.
- Apoyó la formulación del proyecto de decreto sobre Gestión de PCBs (policlorobifenilos).
- Presentó comentarios a ANDESCO y al MAVDT sobre 23 proyectos normativos gestionados en 2010: forestales, biodiversidad, residuos, licenciamiento ambiental, y vertimientos.
- Presentó su experiencia en compensación forestal en el Congreso de ANDESCO.
- Participó en las Jornadas Uniexternado sobre derecho y cambio climático.

### ISA – Comisión de Integración Eléctrica Regional –CIER–

Con el grupo de medio ambiente de la CIER, la Empresa participó en los siguientes desarrollos:

- La herramienta operatividad del observatorio legal para el monitoreo y seguimiento de las tendencias de los países en materia de normatividad ambiental.
- El documento marco normativo ambiental de los países de la CIER.
- Formulación del documento de posición CIER, de consenso, en el tema cambio climático, presentado a la COP 16 en México.
- La formulación de la metodología para estudio de *benchmarking* sobre indicadores ambientales.
- La preparación del Congreso Internacional de Sostenibilidad de la Industria Eléctrica –CISLE–, a realizarse en Medellín en abril de 2011.



## DIMENSIÓN SOCIAL

Abarca la gestión con los grupos de interés colaboradores, proveedores, clientes, estado y sociedad. En cada uno de ellos se presenta su caracterización, compromisos y hechos más relevantes de la gestión realizada en el período.

### COLABORADORES

#### Compromiso y caracterización

ISA reconoce el talento humano como principal impulsor de los objetivos organizacionales. Su Política de Gestión Humana establece el compromiso recíproco de crear un ambiente laboral que propicie el desarrollo integral de las personas en los aspectos humano, laboral y social, sobre la base de construir identidad con el direccionamiento estratégico: visión, misión, objetivos y estrategia corporativa.

Asimismo, está comprometida con la creación de un ambiente laboral de mutua confianza, con base en relaciones de trabajo respetuosas, claras, equitativas y justas, y con el desarrollo integral de las personas y del grupo y sus empresas en forma compartida.

#### Objetivos estratégicos

Disponer del talento humano para movilizar la gestión de los negocios, considerando que el reto en la gestión está centrado en la atracción, retención y desarrollo del talento humano requerido para el logro de los objetivos.

#### Criterios

- Promover la participación.
- Desarrollar el conocimiento y contribuir al desarrollo integral.
- Otorgar reconocimiento.
- Proteger la salud y el bienestar del colaborador y su familia.
- Mantener una comunicación efectiva.

#### Retos 2011

Disponer del talento humano para apoyar el aseguramiento de los negocios actuales y el desarrollo de otros nuevos.

Habilitar líderes con capacidad de direccionar, inspirar, movilizar, transformar y lograr resultados a través de su comportamiento y soporte.

Alinear metas y mecanismos para promover un desempeño superior.

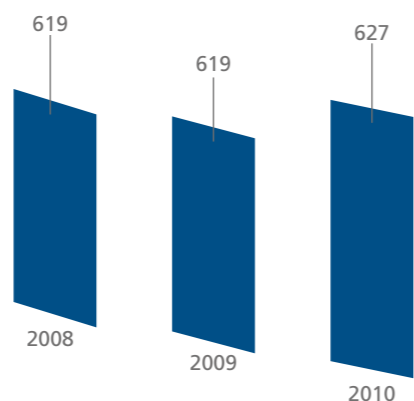
Fomentar en los colaboradores el equilibrio entre vida personal y actividad laboral.

Cumplir el plan de trabajo para la certificación ISO 14001 y OHSAS 18001 para el negocio de construcción de proyectos de infraestructura.

## GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

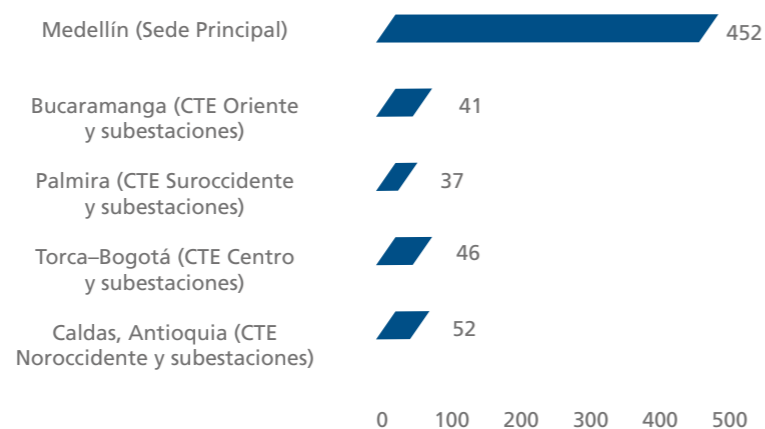
Al finalizar el año, la Empresa estaba conformada por un equipo de 627 colaboradores, con un promedio de 42.4 años de edad y 15.2 años de servicio. Durante el período ingresaron 45 personas y se retiraron 34 (entre retiros y jubilación).

### PLANTA DE PERSONAL

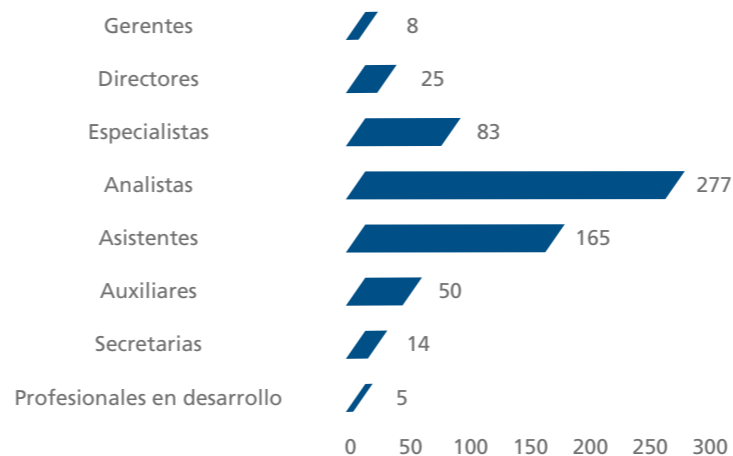


De los 627 colaboradores, 72% está ubicado en Medellín y el 28% restante en los Centros de Transmisión de Energía –CTE– ubicados en el centro, suroccidente, oriente y noroccidente del país.

### DISTRIBUCIÓN DE LOS COLABORADORES POR REGIÓN



### DISTRIBUCIÓN DE LOS COLABORADORES POR CARGO



La Empresa cuenta con dos regímenes de contratación:

Ordinario fijo. A éste pertenecen 514 colaboradores que tienen la posibilidad de afiliarse al contrato colectivo de su preferencia: Sindicato Nacional de Trabajadores de Interconexión Eléctrica S.A. ISA – SINTRAISA– o Pacto Colectivo. De esta manera, la Empresa cumple el principio tres del Pacto Global donde se garantiza la participación y la libertad de asociación.

Salario integral. A éste pertenecen 113 colaboradores que tienen establecidas sus condiciones laborales en un contrato individual.

En cuanto al término de la relación laboral, de los 627 trabajadores, 622 tienen contrato a término indefinido (99%) y cinco a término fijo (1%).

### Distribución de los colaboradores por régimen

Régimen	Tipo	Número de colaboradores	Distribución por género		%
			M	F	
Salario integral		113	68	45	17.99
Salario ordinario fijo	Pacto Colectivo	448	305	143	71.50
	Convención Colectiva	66	58	8	10.51
<b>Total</b>		<b>627</b>	<b>431</b>	<b>196</b>	<b>100.00</b>

La Compañía posee una política salarial que en términos de referencia con el SMLMV la supera: el sueldo mínimo de ISA es de \$1,121,000 y la relación con el SMLMV es de 2.18 veces más; y el sueldo promedio es de \$3,130,961 y la relación con el SMLMV es de 6.08 veces más\*.

Los salarios, que corresponden al nivel de responsabilidades que reconoce diferencias en las competencias y desempeño, se aplican en términos de igualdad a todos los colaboradores, sin considerar ningún tipo de discriminación por raza, género, religión, origen, entre otros.

\* Los valores citados se toman con base en el régimen ordinario fijo.

En la siguiente tabla, que registra la clasificación de los colaboradores por género y por rango de edad, se destaca el 31% de mujeres vinculadas a la Organización.

Rango de edad	Masculino	Femenino	Total
18 – 25	11	2	13
26– 34	54	41	95
35 – 45	161	71	232
45 en adelante	205	82	287
<b>Total general</b>	<b>431</b>	<b>196</b>	<b>627</b>

De las 34 personas en cargos directivos, 10 son mujeres y 24 hombres, y esta asignación no tiene cuenta características de género, sino que se fundamenta en las directrices de la Política de Gestión Humana de la Organización:

- Identificar y desarrollar las competencias que sean necesarias para consolidar el reconocimiento de ISA y sus empresas en sus mercados.
- Crear oportunidades, espacios y condiciones para adquirir, aplicar, documentar, compartir y transferir experiencia y conocimiento.
- Valorar la experiencia productiva, los procesos de autoformación y el desarrollo de la creatividad y la innovación.

	Mujeres	Hombres	Total
Directivos	10	24	34

## Índice de rotación

Al cierre del período, ISA registró 45 ingresos y 35 retiros, de los cuales 22 fueron por jubilación.

Con el indicador de rotación, la Compañía ejerce los siguientes controles:

- Número de retiros sobre la planta promedio: en el período se ubicó en 5.36%, y sin jubilaciones en 2.07%
- Índice de rotación: (relación porcentual entre admisiones y retiros con respecto al número promedio de colaboradores de la Organización), se situó en 6.36%.

Año	Ingresos de personal	Retiros de personal	Rotación %	Benchmark empresas con ingresos de USD 300 a USD 700 millones (anual) %	Benchmark Latinoamérica (anual) %
2008	35	48	6.7	–	–
2009	49	48	7.6	6.30	3.8
2010	45	35	6.36	6.40	5.7

## ATRACCIÓN DEL TALENTO HUMANO Y GESTIÓN DE COMPETENCIAS

De conformidad con sus principios, la Compañía ofrece igualdad de oportunidades para el cubrimiento de cargos y se basa en criterios técnicos, es decir, en las calidades académicas, la experiencia, el desempeño laboral y las características personales.

Asimismo, desarrolla convocatorias que permiten a las personas revisar e identificar los procesos de su interés y presentarse voluntariamente si cumple con los requisitos y si considera que dicho cargo le aporta a su desarrollo personal y profesional. Durante el período se publicaron ocho convocatorias para cubrir diez cargos: dos fueron asignados a candidatos internos, siete a candidatos externos y uno se encuentra en proceso.



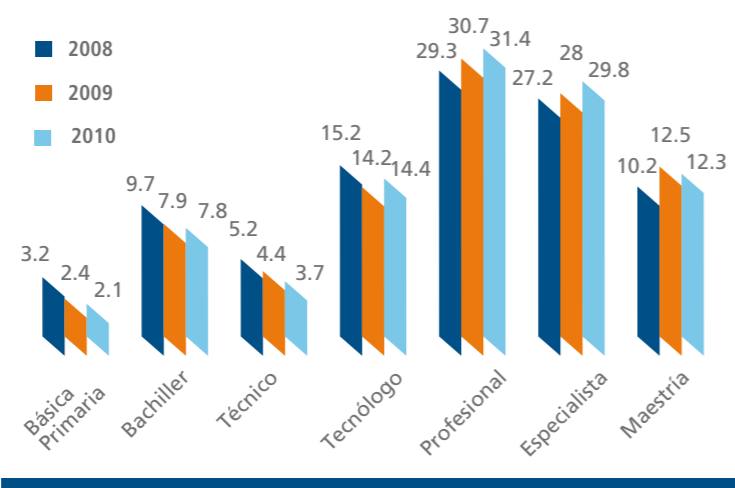
## Formación y gestión de competencias

En ISA, el talento humano es altamente calificado y esto se exalta como un sello de excelencia:

En un programa de formación para el personal directivo y no directivo, la Compañía destinó USD 538,000; en estudios de posgrados y viáticos invirtió en promedio USD 854 por empleado, valor que supera hasta en tres veces el valor de referencia del Estudio de Saratoga\* para la gestión humana que es de USD 283; y la hora promedio de formación por empleado, cuyo referente es de 31.6 horas/empleado, ascendió a 74.3 horas.

Asimismo, y con una inversión de \$186,5 millones, equivalente al 10% del presupuesto aprobado para el Plan Educativo, financió 14 posgrados (ocho en áreas de negocio y seis en áreas corporativas) en los siguientes temas: transmisión y distribución de la energía, derecho de los negocios, ingeniería sísmorresistente, gerencia para ingenieros, entre otros.

### EVOLUCIÓN DEL NIVEL DE ESTUDIOS

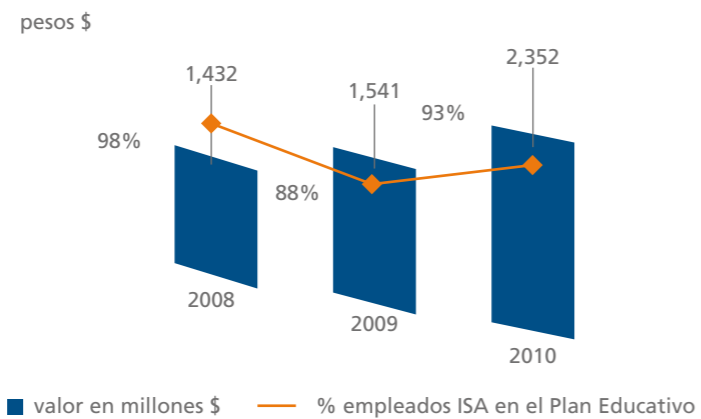


\* Servicio ofrecido por PricewaterhouseCoopers para medición de capital humano, benchmarking y aplicación estratégica de la información de la fuerza laboral.

## Plan Educativo

Para desarrollar y fortalecer las competencias técnicas y humanas, y cerrar brechas en el conocimiento requerido para el logro de los objetivos, en el marco del Plan Educativo anual, se viene implementando desde 2009 un proceso alineado con la estrategia corporativa, el cual posibilitará el desarrollo articulado de las competencias que exige la Organización y la contribución efectiva de su gente en los cargos, roles o funciones que desempeñan.

### EJECUCIÓN PRESUPUESTAL PLAN EDUCATIVO Y % DE PARTICIPACIÓN



La inversión en las distintas opciones educativas alcanzó los \$2,352 millones, para un total de 46.689 horas de capacitación, que equivalen a un promedio de 74.3 horas/hombre.



## Informe de Sostenibilidad

Durante el período se realizaron diplomados, cursos internos, cursos externos, patrocinio de estudios de postgrado y formación en idiomas extranjeros, y eventos internos y externos, de los cuales se desatacan:

<b>Actividades</b>	<b>Temáticas</b>	<b>Número de asistentes</b>
Competencias profesionales	Capacitación de trabajo en alturas.	161
	Administración de continuidad del negocio, bajo la Norma Internacional <i>Business Continuity Management</i> –BCM–.	11
	Análisis de gases disueltos.	16
	Mantenimiento Centrado en Confiabilidad.	72
	Riesgo eléctrico.	148
	Capacitación en plataformas.	25
	Capacitación en sistemas de potencia.	8
	Posicionamiento del proceso de contratación.	38
	Entrenamiento recurrente gestión del error en el Centro de Supervisión y Maniobras –CSM–.	18
	Programa de habilitación en trabajos con tensión.	15
	Seminario de derecho comercial.	18
	Seminario concesiones viales.	62
	Programa para secretarias.	23
Liderazgo	Taller de desarrollo de habilidades integradoras para personas que ejercen el rol integrador como coordinadores de equipo.	52
	Fortalecimiento del liderazgo directivo “contribuyendo a través de otros”: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Habilidades administrativas.</li> <li>■ Desarrollo de amplitud.</li> <li>■ Retroalimentación basada en la confianza,</li> <li>■ Desarrollo y retención de talentos.</li> <li>■ Liderazgo y equipo: variable claves en el modelo TOP y liderazgo del cambio.</li> </ul>	34 directivos
Idiomas	Inglés y portugués	78

Adicionalmente se realizaron 49 sesiones de *coaching*, 31 para directivos y 18 para coordinadores; se le dio continuidad al programa de multiplicadores del saber; y se intervinieron 11 equipos, conformados por 321 personas, en problemáticas de clima laboral y desempeño, entre otros.

### Pasantías

Con el programa de pasantías entre ISA y sus empresas se busca gestionar el conocimiento técnico a través del aprendizaje y la transferencia de mejores prácticas, fortalecer los conocimientos técnicos y participar en actividades de investigación en la Empresa o con otras entidades o proveedores y, de esta manera, potenciar la curva de aprendizaje organizacional, disponiendo de las personas con las capacidades acordes con los retos de productividad y crecimiento.

En el período se realizaron 34 pasantías entre las filiales y la matriz para la transferencia de conocimientos, principalmente de los procesos de mantenimiento y operación del negocio Transporte de Energía.

Asimismo, se continuó el programa estudiantes en práctica, ejecutado bajo el esquema de contrato de aprendizaje, el cual le permite al estudiante ingresar a la Empresa para desarrollar un plan de trabajo que incorpore sus conocimientos académicos con la realidad de la Organización.

En la selección de los 74 estudiantes que desarrollaron su práctica académica durante el año primó la formación en ingeniería eléctrica, seguidos por pregrados de las áreas administrativa y social.

### Semillero de profesionales

Su objetivo es identificar, atraer y desarrollar tempranamente talento técnico para el cubrimiento eventual de futuras vacantes, tanto en mantenimiento y operación del sistema como en proyectos de infraestructura.

Los participantes, que son profesionales seleccionados en todo el país, experimentan durante un año los procesos del día a día de los negocios y ocupan un cargo denominado profesional en desarrollo. Una vez finaliza el ciclo de entrenamiento, y previa evaluación del proceso de aprendizaje y de las necesidades de la Empresa en cuestión de vacantes, ISA decide su vinculación o no a la Organización.

En los últimos tres años ISA desarrolló cuatro cohortes con 19 profesionales, de los cuales 17 están vinculados en cargos de negocio y tan solo dos están próximos a ocupar otros cargos; y durante el período, tres

profesionales en desarrollo quedaron vinculados a la Empresa y cinco profesionales nuevos ingresaron al programa.

### Despliegue de temas empresariales

Con esta iniciativa, temas de alto impacto para el negocio son divulgados por parte de los directivos a sus miembros de equipo. Su desarrollo, que inició en 2008, se lleva a cabo mediante módulos en despliegue presencial, lo que permite mayor acercamiento entre los líderes y su equipo por la interacción directa.

Los siguientes son los temas tratados durante el año:

- Direccionamiento estratégico: estuvo a cargo de los gerentes de área, contó con la asistencia de 325 personas y se trabajó en 10 sesiones.
- Reorganización de ISA y sus empresas con énfasis en flujos de decisión: realizado por los gerentes de área en 17 sesiones y contó con una participación de 220 personas.
- Despliegue del modelo de competencias: se realizó en grupos primarios y contó con una asistencia de 235 personas.

### Evaluación de desempeño y de desarrollo profesional

Se trata de un amplio programa de participación que contempla acciones orientadas al desarrollo de competencias técnicas y humanas.

La participación de los colaboradores está determinada por las metas de desempeño que se enmarcan en la definición de logros estratégicos esperados en la dependencia a la cual está asignado. En el período, 97% de los colaboradores participaron en la gestión del desempeño. Las labores de líderes de desempeño fueron realizadas por 97 personas, de los cuales 69%, que equivalen a 67 personas, no pertenecen a cargos directivos.

La participación de los colaboradores está determinada por las metas de desempeño que se enmarcan en la definición de logros estratégicos esperados en la dependencia a la cual está asignado.

La gestión del desempeño es uno de los procesos de participación más importantes de la Compañía. Por esta razón, en sus etapas de definición, seguimiento y cierre se exige que el líder de desempeño

establezca un diálogo con el colaborador sobre temas tales como: forma de desarrollar el trabajo, aciertos y desaciertos, mejoramientos a realizar y perspectivas de desarrollo personal. Todo esto desde la visión, tanto del líder como del colaborador.

En cuanto a resultados, calificaciones de muy bueno o excelente se le otorgaron al 88% del personal en los objetivos de resultado (8.6% más que en 2009) y al 60% en los objetivos de desarrollo (10% más que en 2009).

### SATISFACCIÓN Y RECONOCIMIENTO

#### Medición del clima organizacional

Con el objetivo de conocer la percepción de los colaboradores en diferentes aspectos relacionados con el trabajo en la Empresa, ISA realizó esta medición con el 95% de los colaboradores, a la luz de cuatro dimensiones:

- Compromiso
- Efectividad de la Empresa
- Efectividad individual
- Efectividad en el reconocimiento al trabajo

Entre otros factores, se mide la autonomía, la comunicación, los beneficios, la carga de trabajo, el direccionamiento, la satisfacción con el cargo, la disponibilidad de recursos, el superior inmediato, el compromiso, la remuneración y las posibilidades de desarrollo.

La escala de medición de resultados es la siguiente:

- Clara fortaleza: superior a 75%
- Moderada fortaleza: de 50% a 75%.
- Oportunidad de mejora: de 20% a 50%.
- Alerta: menor de 20%.

### Resultados obtenidos:

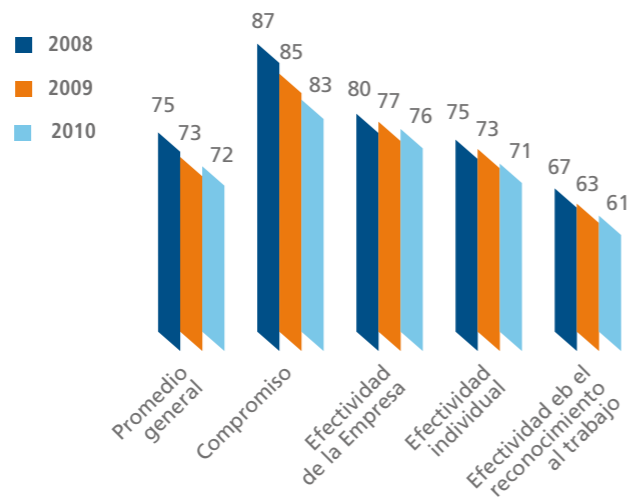
- Compromiso: (83% de favorabilidad). Se refiere a la disposición de los colaboradores para enfrentar los retos de la Empresa y la satisfacción en la realización de su trabajo (clara fortaleza).
- Efectividad de la Empresa: (76% de favorabilidad). Se refiere a la satisfacción y orgullo por trabajar en ISA; la calidad de la orientación recibida con los planes, programas y proyectos desarrollados por la Empresa; la percepción del grupo directivo y de sus actuaciones; la orientación de ISA hacia la innovación; y la atracción y retención de talentos por parte de la Compañía (clara fortaleza).
- Efectividad individual: (71% de favorabilidad). dimensión donde se resalta la fortaleza en recursos y superior inmediato y se cataloga como moderada fortaleza la cooperación y soporte, la comunicación y la autonomía.
- Efectividad en el reconocimiento al trabajo: (61% de favorabilidad). Se refiere al reconocimiento; autonomía; remuneración y beneficios; desarrollo de carrera, equilibrio y carga de trabajo; y oportunidad de mejora en la atracción y retención de talentos. (moderada fortaleza).

Estos resultados evidencian que, como fortalezas, se destacaron en el período la dirección, los valores, la imagen externa, el compromiso, la satisfacción con el cargo y los recursos; y como oportunidades de mejora, el desarrollo de carrera, la autonomía, el reconocimiento, la remuneración y los beneficios, el equilibrio y la carga de trabajo, y la atracción y la retención de talento.

Para mejorar los aspectos considerados como críticos en esta medición, la Empresa diseñó rutas de desarrollo para intervenir dichas áreas, partiendo de la identificación de las causas reales de las problemáticas reveladas: en primer lugar se desarrollaron sesiones individuales de coaching con los directivos para estructurar respuestas integrales; y, en segundo lugar, el directivo trabajó con su equipo las siguientes temáticas: alineación de grupos de personas con la misión y la visión de la dependencia, solución de conflictos, revisión de procesos y cargas de trabajo y alineación de expectativas de desempeño.



**EVOLUCIÓN PERCEPCIÓN DE FAVORABILIDAD DE LAS VARIABLES DE CLIMA ORGANIZACIONAL**



**Habilitación y certificación**

Para responder a los nuevos retos de la MEGA, ISA viene avanzando en el desarrollo y mantenimiento de las competencias técnicas de las personas en el largo plazo, mediante el alistamiento y cualificación del personal de mantenimiento.

Esta habilitación, que es una práctica de empresas de clase mundial, tiene como objetivo capacitar al trabajador en mejores prácticas, mediante el desarrollo del conocimiento, de habilidades y de aptitudes para desempeñar funciones o cargos críticos, con estándares que permiten la adaptación a las reglamentaciones de cada país. Esta habilitación tiene una validez de tres años y es renovable.

A la fecha, 132 personas están habilitadas como jefes de trabajo, 15 en Trabajos con Tensión –TcT– y 21 en ambos temas.

La certificación de competencia laboral, por su parte, es lograda por el trabajador una vez supere exigentes pruebas de desempeño laboral y evidencie la realización de su trabajo según los requisitos establecidos en la Norma de Competencia Laboral o Estándar de Calidad del Desempeño.

**Al cierre del año, ISA contaba con 92 personas certificadas en trabajo seguro en alturas, 43 en mantenimiento seguro NCL 280101061, cuatro en Ejecución de TcT Norma de Competencia Laboral –NCL– 280101032 y una en Planeación de TcT NCL 280101031.**

## Informe de Sostenibilidad

### Movimientos salariales y otros

Para contribuir a la retención, desarrollo y promoción del talento humano, reconocer el desempeño de los colaboradores y mantener un alto nivel de competitividad y de equidad en la remuneración, además de los ajustes colectivos la Empresa hace incrementos de sueldos y salarios en forma individual, teniendo en cuenta el ajuste al cargo y el desempeño del trabajador:

Año	No Trabajadores	No Movimientos	Promedio aumento salarial (miles de \$)	Monto (millones de \$)	Promedio aumento ingreso anual del trabajador (miles de \$)	Monto (millones de \$)
2008	94	104	1.103,3	114,7		
2009	119	128	2.588,8	308,1	10.430,2	1.241,2
2010	40	41	497,1	19,9	8.776,7	351,1

### Promociones y ascensos

Otra forma de otorgar reconocimiento en la Organización es mediante ascensos y promociones:

De	Para	Total movimientos
Auxiliar	Asistente	1
Asistente	Analista	9
Analista	Especialista	4
Especialista	Director	1

### BENEFICIOS SOCIALES

La Empresa realizó las siguientes inversiones: \$6,830 millones en planes complementarios de salud, programas de prevención y promoción en salud, auxilios para gastos de salud (extensivos a la familia del trabajador) y auxilio para la educación de los hijos del trabajador; \$1,074 millones en planes y auxilios de salud para los jubilados; \$224 millones en auxilios educativos para los hijos de los pensionados; y

\$751 millones en medicamentos, botiquines, vacunas, evaluaciones médicas, paraclínicos (de ingreso, de retiro y periódicos), chequeos ejecutivos ocupacionales, programas recreativos, elementos de protección personal, y dotación de puestos de trabajo.

Para mejorar la gestión del riesgo ocupacional y mantener a los colaboradores saludables, la Empresa desarrolló las siguientes acciones:

- Obtención de la certificación para el programa de prevención del riesgo para trabajo en alturas.
- Obtención de las certificaciones para competencias laborales en Trabajos con Tensión –TcT–, seguridad en el mantenimiento en subestaciones eléctricas y competencias laborales en operación de centros de control, en el marco del programa de prevención del riesgo eléctrico.
- Programas de bienestar para el trabajador.
- Programa de prevención cardiocerebropulmonar.
- Evaluaciones médicas de ingreso y exámenes periódicos ocupacionales y de retiro.
- Evaluaciones psicológicas y formación con énfasis en el autocuidado.
- Acciones de medicina preventiva: vacunación contra fiebre amarilla y tétanos.
- Programas de incentivo al desarrollo de actividades deportivas y de lesiones osteomusculares.
- Feria de la salud y cursos formativos.
- Escuela de familia: actividades preventivas de salud, culturales, formativas y recreativas.

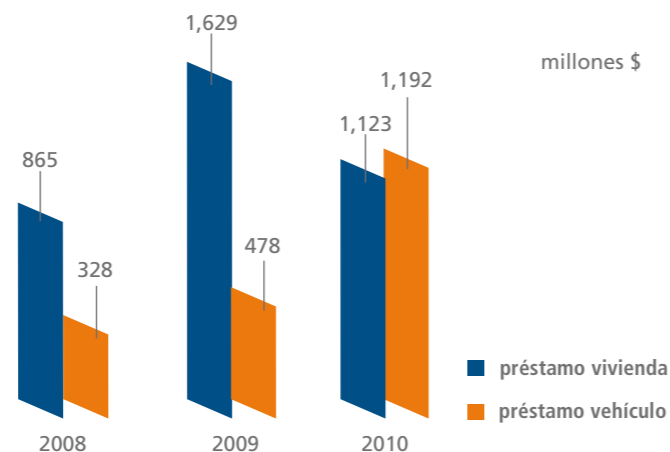
De otro lado, otorgó los siguientes beneficios extralegales:

- Subsidio a planes de salud para pensionados, trabajadores activos y sus grupos familiares.
- Auxilios para lentes.

- Auxilio de salud para todos pensionados y trabajadores activos con sus grupos familiares.
- Auxilio de fallecimiento, nacimiento y matrimonio.

Las iniciativas y programas anteriormente citados, sumados a la gestión para procesos seguros, permitieron la ratificación de la norma OSHAS 18001 para el negocio de Transporte de Energía.

**PRÉSTAMOS PARA VIVIENDA Y VEHÍCULO**



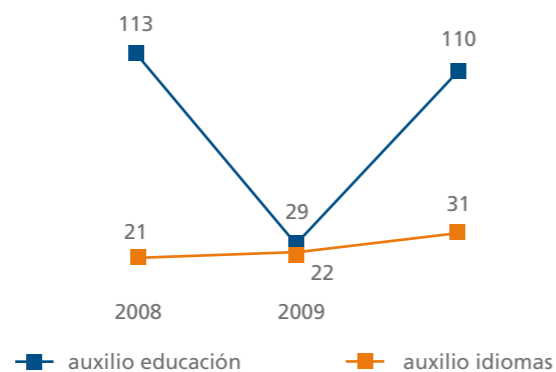
**Auxilio de educación y de idiomas**

La Empresa invirtió \$110 millones para beneficiar 56 colaboradores con el auxilio para educación, y \$31 millones para beneficiar 31 colaboradores con el auxilio para idiomas.

Adicionalmente, realizó una inversión en auxilios de educación para los hijos de los empleados y de los pensionados así:

Tipo de auxilio	No. auxilios	Valor auxilios (millones de \$)	Beneficiados
Educación hijos empleados	571	\$ 832,3	311
Educación hijos de pensionados	203	\$223,6	121

## RESUMEN PAGO DE AUXILIOS EDUCACIÓN - IDIOMAS



Desde el Fondo de Empleados –FEISA–, la Organización incentiva el ahorro mediante el aporte de 4% del salario ordinario por parte del trabajador y de 2.5% del salario integral por parte del directivo. En contraparte a lo anterior, la Empresa aporta el 3% para el primero y el 1.9% para el segundo, lo que representó para el año un aporte total de \$1,134 millones.

### SALUD Y SEGURIDAD

ISA cuenta con instancias de participación para la promoción, control y asesoría en salud y seguridad que velan por la preservación y cuidado de la salud de sus colaboradores, tales como el Comité Paritario de Salud Ocupacional –COPASO– y la brigada de emergencia. Asimismo, dispone de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional certificado con la norma internacional OSHAS 18001.

#### Comité Paritario de Salud Ocupacional –COPASO–

Este Comité, entendido como un método de participación de la Organización, tiene como propósito promover y vigilar el cumplimiento de las normas y reglamentos que la Compañía tiene estipulados en materia de salud ocupacional.

Existe un comité para la sede principal y uno por cada Centro de Transmisión de Energía –CTE–, conformado por representantes, en igualdad de número, tanto de la Empresa como de los colaboradores. En la actualidad, 28 personas integran dichos comités.

## Informe de Sostenibilidad

Los representantes de los colaboradores los eligen éstos, mediante votación en cada sede, y la Empresa se encarga de nombrar los suyos. El presidente del COPASO de la sede principal lo nombra la Gerencia Administrativa y el de los CTEs el director respectivo.

### Funciones

Presentar propuestas a la Empresa y participar en actividades que procuren y mantengan la salud en los lugares y ambientes de trabajo.

Proponer actividades de capacitación en salud ocupacional dirigidas a colaboradores y directivos y participar en las mismas de manera activa.

Vigilar el desarrollo de las actividades del programa de salud integral.

Colaborar en la investigación de los accidentes de trabajo y evaluar los programas y acciones correctivas que se hayan realizado.

Realizar inspecciones periódicas.

Estudiar y considerar las sugerencias que presenten los colaboradores.

Servir como organismo de coordinación entre empleador y colaboradores.

Solicitar periódicamente a la Empresa informes sobre accidentalidad y enfermedades profesionales.

Colaborar con los funcionarios de entidades gubernamentales.

Mantener un archivo de las actas de cada reunión y demás actividades.

### Brigada de emergencia

ISA desarrolló en todas las sedes e instalaciones diferentes acciones para fortalecer la gestión sobre esquemas de prevención y atención de emergencias: capacitación y entrenamiento a los equipos de atención de emergencias, adquisición de herramientas y equipos para atender dichas situaciones y desarrollo de nuevos procedimientos y planes de mitigación de riesgos.

Asimismo, planeó y ejecutó 35 simulacros en 32 instalaciones de ISA, en las que participaron empresas vecinas y comités locales para la prevención y atención de desastres, lo que permitió evaluar los esquemas diseñados para la atención y medir su efectividad, y diseñar e implementar planes de mejoramiento partiendo de los resultados.

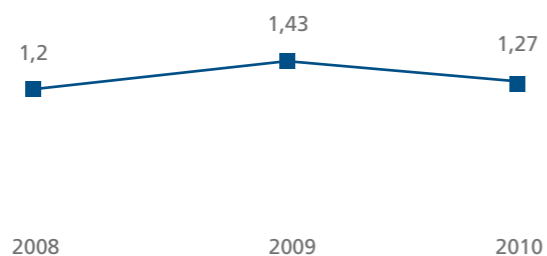
## Ausentismo y accidentalidad

En el período se registraron 2,164 días de ausencias por enfermedad general y accidentes de trabajo, ubicando el índice de ausentismo anual en 1.27% (0,16% menos que en 2009, cuando fue de 1.43).

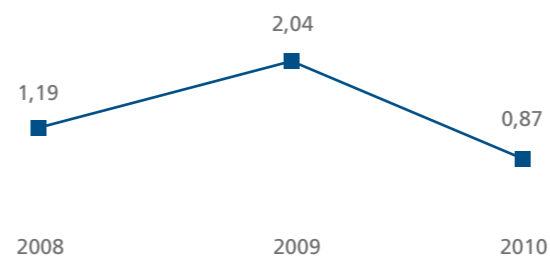
Teniendo en cuenta una planta promedio de 629 colaboradores, el indicador de días de ausentismo por empleado se situó en 3.4, muy superior al valor de referencia del Estudio de Saratoga, que es de 1,6 días/ empleado.

Por su parte, el índice de accidentalidad disminuyó de 2,04 en 2009 a 0,87 en 2010.

ÍNDICE DE AUSENTISMO (SIN LICENCIAS DE PATERNIDAD, NI MATERNIDAD)



ÍNDICE DE ACCIDENTALIDAD



LOS DERECHOS HUMANOS EN LA ORGANIZACIÓN

Participación y libre asociación

En virtud de la libertad de asociación, en la Empresa coexisten dos contratos colectivos: Pacto Colectivo que es suscrito entre la Empresa y los trabajadores no sindicalizados, y Convención Colectiva de Trabajo, que es suscrito entre la Empresa y los trabajadores sindicalizados.

La distribución de los trabajadores según régimen laboral es la presentada en la siguiente tabla:

Relación colectiva de trabajo	No. trabajadores		
	2008	2009	2010
Pacto Colectivo	501	448	448
Convención Colectiva	51	65	66
Salario Integral	67	106	113
<b>Total</b>	<b>619</b>	<b>619</b>	<b>627</b>

ISA respeta la libre asociación y brinda las garantías implícitas en este derecho: fuero sindical, permisos sindicales, y negociación y suscripción de convenciones colectivas.

De la totalidad de colaboradores, 10.5% están asociados al Sindicato Nacional de Trabajadores de Interconexión Eléctrica S.A. –SINTRAIISA– (sindicato de empresa), con el que se suscribió en 2006 una Convención Colectiva de Trabajo con vigencia hasta el 31 de marzo de 2011.

De los 66 trabajadores, 40 están afiliados al Sindicato de Trabajadores de Empresas de Energía Eléctrica de la República de Colombia –SINTRAENERGÍA– (sindicato de Industria), y 43 al Sindicato de Trabajadores de la Industria Energética –SINTRAE– (sindicato de Industria), creado en septiembre de 2009.



### Permisos y fueros sindicales

ISA reconoce el fuero sindical de los colaboradores asociados a SINTRAISA, SINTRAE y SINTRAENERGÍA, cumpliendo con lo establecido en la Convención Colectiva de Trabajo para el primero y con la normatividad vigente para el segundo.

Durante el período, otorgó 743 permisos sindicales para los colaboradores asociados a SINTRAISA: para miembros de la Junta Directiva Nacional (544) y para gestión sindical, permisos generales y capacitación (199). Los colaboradores asociados a SINTRAENERGIA no solicitaron permisos y a los de SINTRAE se les otorgaron 52.

No se presentó queja, demanda o tutela de parte de un colaborador con fuero sindical que hubiere alegado despido, traslado o desmejoramiento de condiciones de trabajo, y sin haber previamente solicitado la autorización del juez; esto significa que para los dirigentes sindicales no es posible hacer ningún ajuste en sus condiciones laborales sin autorización expresa del juez laboral. Esto es lo que se llama fuero sindical.

### Derecho de asociación

La negociación de la Convención Colectiva y el Pacto Colectivo de Trabajo se ciñe a lo establecido por la ley laboral en cuanto a forma y procedimiento, y los beneficios consagrados son similares y los negocia la Empresa, autónoma e independientemente con cada uno de los entes.

Para la negociación se cuenta con mesas de trabajo que permiten establecer acuerdos sobre procedimientos para la aplicación de lo convenido, hacer seguimiento a compromisos y construir preacuerdos que faciliten el proceso de relación e interacción.

Durante el período no se presentaron demandas o tutelas contra ISA por vulneración del derecho de asociación o de sus garantías implícitas.

### Riesgo significativo: episodios de trabajo forzado o no consentido

ISA no acepta el trabajo forzado o realizado bajo coacción.

La Empresa respeta los convenios sobre explotación infantil de la Organización Internacional del Trabajo –OIT–, la Declaración Universal de Derechos Humanos y la Declaración Universal de los Derechos del

Niño, y por esta razón, la contratación de sus colaboradores la hace de manera directa con ciudadanos mayores de edad.

El resultado cero quejas, reclamos o denuncias que indiquen discriminación dan cuenta del cumplimiento, por parte de ISA, del compromiso de brindar igualdad de oportunidades a los colaboradores, clientes, proveedores y personas en general, sin importar raza, religión, sexo, estado civil, edad, nacionalidad, condición social o ideología política, consignado en su Código de Ética.

La selección y vinculación de colaboradores para cubrir vacantes es realizada en ciudades capitales e intermedias de los departamentos donde la Compañía tiene presencia, y de conformidad con los principios y la Política de Gestión Humana: igualdad de oportunidades y basadas en criterios eminentemente técnicos (calidad académica y experiencia), desempeño laboral y características personales.

En general, los colaboradores de la Empresa tienen una jornada laboral de 41.25 horas semanales, inferior a la establecida por la ley colombiana que es de 48 horas, y disponen de dos días hábiles adicionales a los 15 legalmente establecidos para su descanso anual.

### Formación en Derechos Humanos

En cada CTE, la Empresa realizó una jornada de formación en gestión de riesgos sociopolíticos (extorsión, secuestro, agresión física, entre otros) que incluyó políticas y procedimientos definidos y relacionados con dichos temas, en las que participaron 71 colaboradores.

Asimismo, se actualizaron los protocolos sobre prevención y atención de riesgos del conflicto armado y del conflicto social, los cuales pueden ser consultados internamente por los colaboradores en la Intranet.



## SOCIEDAD

### Compromiso y caracterización

Respetar los Derechos Humanos, prestar servicios con calidad y eficiencia, suministrar de manera oportuna información de interés público y contribuir al desarrollo sostenible y al bienestar social.

Para ISA, la sociedad está constituida por grupos humanos influenciados por las actividades y servicios en sus diferentes formas organizativas, expresiones culturales y escalas territoriales.

En la actualidad, ISA tiene presencia con su infraestructura en 338 municipios, ubicados en 22 departamentos de las regiones centro, suroccidente, noroccidente y norte del país.

Estos municipios agrupan una población total de 26,176,496: 51% son mujeres (13,425,639) y 49% son hombres (12,750,857).

En los centros urbanos de estos municipios habitan 22,319,055 personas (destacándose Bogotá y las ciudades intermedias) y 3,857,441 en zonas rurales, lo que representa el 58% de la población total del país.

### Objetivos estratégicos

Articular y gestionar relacionamiento con el grupo de interés sociedad.

### Criterios

- Fortalecimiento Institucional.
- Contribución a la disminución de la pobreza.
- Apoyo al mejoramiento de la calidad de la educación, la investigación y el desarrollo.
- Derechos Humanos.
- Apoyo a la gestión del cambio climático.

### Retos 2011

Implementar el Observatorio Territorial de la Red de ISA, como una herramienta que permitirá gestionar la información demográfica, socioeconómica, política y cultural del entorno social en que opera la Empresa, buscando con ello contar con información pertinente que oriente la gestión social en aspectos como la priorización de la presencia territorial, la inversión de recursos y la cualificación de los programas de gestión, incidiendo de manera significativa en la construcción de viabilidad social y legitimidad, para mejorar las condiciones de operación de ISA y sus empresas en Colombia y apoyando el propósito de la sociedad global: Objetivos de Desarrollo del Milenio, Pacto Global y cambio climático.

En 2011, la Empresa aplicará en los entornos de las líneas de transmisión el nuevo modelo de gestión social y ambiental, el cual estará soportado en el constante monitoreo efectuado mediante el modulo social que estará articulado al Observatorio Territorial de la Red de ISA.

Con el observatorio, la Compañía hará gestión y análisis del contexto y seguimiento a la gestión social realizada desde ISA. Para el análisis del contexto se tendrán en cuenta los datos estructurales reportados por entidades oficiales, locales e internacionales sobre las condiciones socio-económicas, políticas y culturales, y los datos coyunturales relacionados con hechos particulares que pueden afectar la operación de la Empresa: conflicto armado, violación a los Derechos Humanos o desastres naturales.

La Empresa recopiló los datos estructurales y coyunturales durante el período y diseñó el índice de viabilidad, el cual contiene información sobre calidad de vida, educación, administración pública, salud, economía, Derechos Humanos, confrontación armada, presencia de cultivos ilícitos y cambio climático.

A finales del año, este observatorio le permitió a ISA tener una visión general de la situación de 338 municipios impactados con el servicio de Transporte de Energía. A futuro, la Empresa debe afrontar el reto de obtener la información de los 49 municipios restantes, hasta completar los 387 en los que ISA tiene presencia en Colombia.

La información recopilada permitirá priorizar los municipios para atender en 2011 y enfocar la línea de gestión social, mediante los siguientes programas: Fortalecimiento Institucional, Contribución a la Disminución de la Pobreza, Apoyo al Mejoramiento de la Calidad de la Educación, Investigación y Desarrollo, Promover y Respetar los Derechos Humanos, y Apoyo a la Gestión del Cambio Climático.

INVERSIÓN SOCIAL

Programa	\$
ISA Región	1,857,763,997
Convivencia	20,000,000
Solidaridad*	84,993,060
Apoyo a la calidad de la educación	442,000,000
Beca ISA	219,300,000
<b>INVERSIÓN TOTAL</b>	<b>2,628,017,924</b>

\* La Empresa contribuyó con \$2,000 millones al programa Colombia Humanitaria de la Presidencia de la República, para la atención de calamidad pública por el invierno.



## ISA EN EL ENTORNO

Reconociendo las dificultades y la complejidad del contexto social de los 338 municipios monitoreados, y sustentada en que la planeación de su gestión social debe obedecer a la necesidad de construir un entorno favorable que le permita legitimar y viabilizar el negocio del transporte de energía, ISA desarrolló los siguientes programas:

Programa	Descripción
ISA Región	Contribuir a la construcción de un entorno nacional y regional favorable a la viabilidad y sostenibilidad de la Empresa, gestionando procesos sociales y alianzas interinstitucionales orientadas a impactar problemas estructurales.
Convivencia	Propender por crear y fortalecer vínculos permanentes con las comunidades vecinas a la infraestructura y sedes de ISA, como punto de apoyo para la construcción sostenible de viabilidad social; y mejorar las condiciones para la operación de la infraestructura, mediante la participación conjunta en obras y acciones que mejoren la calidad de vida comunitaria.
Comunicación, Cultura y Sociedad	Construir espacios de mutuo reconocimiento entre la Empresa, la sociedad y el Estado, en el ámbito local y regional, enmarcados en el respeto y la colaboración para la prestación del servicio público: presencia y participación institucional, relacionamiento con comunidades vecinas y promoción de la responsabilidad social.
Solidaridad	Participar con recursos para atender situaciones de crisis humanitaria, alta vulnerabilidad y marginalidad social, que convoquen a la solidaridad como expresión del valor corporativo de responsabilidad social.
Apoyo a la Calidad de la Educación	Diseñar y desarrollar un proceso de acompañamiento integral (directivos, familia y comunidad administrativa y académica) a las instituciones educativas aledañas a la infraestructura, que permita transferir herramientas que contribuyan al mejoramiento de la calidad de la educación desde la perspectiva de la sostenibilidad, contribuyendo a la calidad de vida y bienestar de los niños, niñas y jóvenes, sus familias, y todos los miembros de las comunidades educativas.

## Fortalecimiento Institucional

Contribuir a la formación de capacidades técnicas en la administración pública, para facilitar el cumplimiento de las responsabilidades en materia de planeación participativa, control social, finanzas públicas y ordenamiento territorial, lo que redundará en la disminución de solicitudes puntuales de apoyo y comprometerá al Estado en la sostenibilidad de los resultados de la gestión social y ambiental.

Para orientar la inversión y cualificar la gestión social, la Empresa tiene establecidas la priorización territorial y la generación de alianzas estratégicas:

### Priorización territorial

ISA identifica los municipios en los que invierte mediante una matriz que considera las siguientes variables:

- Base de datos conflicto social 1999–2009.
- Atentados contra infraestructura de ISA 1988–2009.
- NBI DANE, censo 2005.
- Número de aportes programa de convivencia 1999–2009.
- Problemática de gestión predial.
- Presencia – Número de torres por municipio.
- Número de solicitudes, quejas y reclamos por municipio.

Con esta información, la matriz se convierte en una herramienta de gestión que permite detectar los municipios que requieren pronta y mayor atención, teniendo en cuenta las exigencias del entorno social y ambiental de la Empresa, que también presenta una dinámica particular y condiciones cambiantes. Desde su implementación en 2008, han sido seleccionados 28 municipios cada año.



## Informe de Sostenibilidad

Los siguientes fueron los municipios priorizados durante el período:

Cáceres  
Caucasia  
Puerto Nare  
Sabanalarga  
San Carlos  
San Rafael  
Turbo (Antioquia)

---

El Copey (Cesar)

Ocaña (Norte de Santander)

Arauca (Arauca)

---

Inzá  
Popayán (Cauca)

Barrancabermeja  
Cimitarra (Santander)

---

Cartagena  
El Carmen de Bolívar Santa Rosa de  
Lima (Bolívar)

---

Montelíbano  
Tierralta (Córdoba)

Ibagué (Tolima)

La Dorada  
Norcasia  
Saravena  
Chinchiná (Caldas)

---

Ipiales (Nariño)

Yumbo (Valle)

Bogotá  
La Mesa (Cundinamarca)

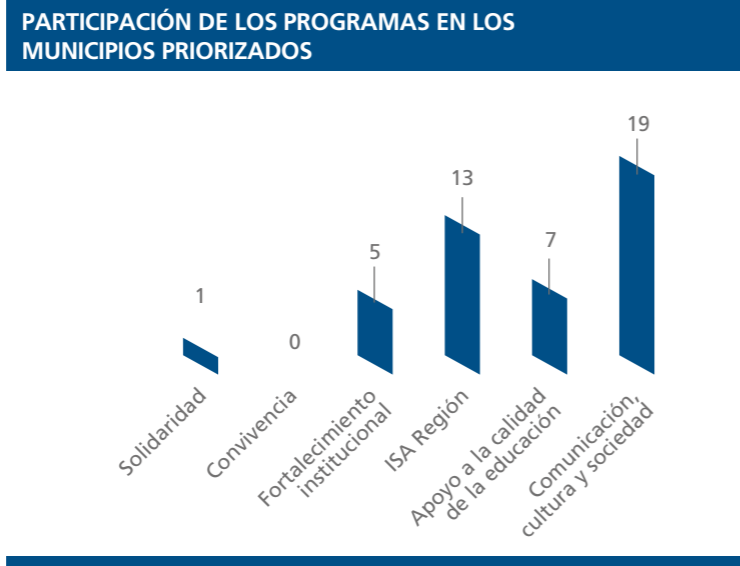
---

**De los municipios priorizados se atendieron 28 con acciones o programas enmarcados en la gestión social, lo que permitió reportar un cumplimiento de 100% en el Indicador Presencia Municipal.**

Alianzas estratégicas

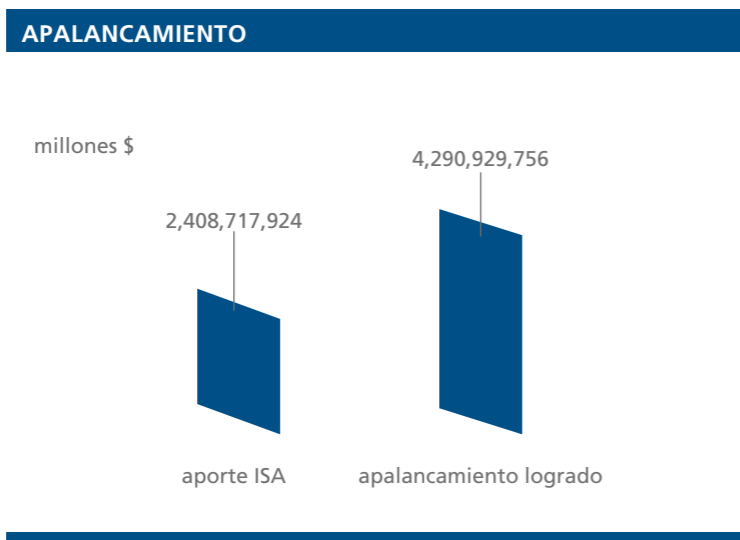
Con el resto de los municipios en los que ISA tiene presencia se estableció una estrategia de apalancamiento, mediante la creación de sinergia y de relacionamientos con socios estratégicos, con el propósito de fortalecer las acciones de los programas y sus resultados y garantizar un impacto positivo y de largo plazo en las regiones.

La siguiente inversión fue distribuida por la Compañía en cada uno de los programas de la gestión social durante el período:



ISA apalancó para la ejecución de la gestión social \$4,290,929,756 provenientes de diferentes organizaciones, entidades territoriales, oficinas de cooperación internacional y otras empresas socias.

El Indicador de Apalancamiento al cierre del año fue de 89.07%, y se registra en la siguiente gráfica:



En 2010 se atendieron 257 municipios, del total de 338 ubicados en el entorno de la empresa. Durante este período, se presentó un incremento de 29.8% en los municipios atendidos, con respecto a 2009. Con los programas sociales se impactaron 59 municipios más que en año anterior, lo que demuestra como desde la gestión social se ha incrementado la atención.

## RESPETAR LOS DERECHOS HUMANOS

ISA entiende los Derechos Humanos como atributos morales inherentes a cada persona, innegables y de carácter universal. Por esta razón, el respeto de los mismos es un imperativo moral y ético que se ratifica en sus políticas; en el quehacer diario; en la participación activa en espacios locales, regionales y nacionales de discusión; en el establecimiento de acuerdos para la acción, como el Comité Minero Energético en Seguridad y Derechos Humanos de la Vicepresidencia de la República de Colombia; y en la suscripción de acuerdos internacionales como el Pacto Global.

Dentro de las acciones realizadas en el desarrollo de su negocio, con el fin de dar cumplimiento a su compromiso con los Derechos Humanos, se destacan las siguientes:

- Diagnóstico en Derechos Humanos.

- Convenio con la Fundación Ideas para la Paz, cuya finalidad es construir estrategias y metodologías en materia de Derechos Humanos y práctica empresarial en entornos complejos para ISA.
- Jornadas de formación en gestión de riesgos sociopolíticos con duración de ocho horas y con la participación de 71 personas.
- Actualización de los protocolos de prevención y atención de riesgos del conflicto armado y el conflicto social.
- Reporte mensual sobre eventos de violación de Derechos Humanos al Alto Comisionado de las Naciones Unidas y elaboración del "Documento de Referencia ISA y los Derechos Humanos".
- Actualización del mapa de riesgo empresarial en lo relativo al ciclo de gestión de riesgos sociopolíticos, desde su identificación hasta la adopción de medidas de administración, su seguimiento y comunicación.

Desde el programa ISA Región y a través de la línea de Paz y Derechos Humanos de los Programas de Desarrollo y Paz, la Empresa continuó apoyando procesos, no sólo para promover el conocimiento y el respeto de los Derechos Humanos en los territorios en los que opera, sino también de restablecimiento de éstos en las comunidades en los que han sido vulnerados.

**De otro lado, y a través de 282 acciones en Derechos Humanos realizadas en alianzas con otras organizaciones, 5,228 personas recibieron capacitación o atención en el Oriente Antioqueño, Magdalena Centro, Tolima, Bajo Magdalena, Meta, Valle del Cauca, Cauca y Montes de María:**

- Foros regionales para la protección, defensa y rutas de exigibilidad de los DDHH.
- Escuelas de Democracia y Liderazgo para funcionarios municipales, especialmente personeros y líderes comunitarios.
- Formación en instituciones educativas sobre violencia intraescolar.
- Casa de la mujer.
- Escuelas de desarrollo y paz.
- Encuentros de familias para el tema de violencia intrafamiliar y promoción de los derechos al interior de la misma.

## Informe de Sostenibilidad

Es importante destacar la escuela de liderazgo POLITEIA, responsable del diseño e implementación del Programa de Desarrollo y Paz del Magdalena Centro, porque se ha configurado como un espacio de formación para la participación ciudadana y la incidencia política, y viene trabajando temas tales como: territorio, Estado, planeación participativa y control social, y participación en decisiones de lo público como derecho y como deber.

Los Programas de Desarrollo y Paz continuaron recibiendo el apoyo brindado por la Compañía, así como la Redprodepaz que, en el período, elaboró un documento sobre Derechos Humanos desde las prácticas de los Programas de Desarrollo y Paz, con el propósito de incidir en el diálogo de políticas públicas liderado por DNP. Dicho documento se hizo a partir de la sistematización de experiencias en Derechos Humanos de los Programas de Desarrollo y Paz, de los cuales se priorizaron cinco:

Región	Iniciativa	Componente	Entidad que promueve	Período del Proyecto
Oriente antioqueño – 23 municipios	Fortalecimiento de la institucionalidad pública local y regional en DDHH. Unidad móvil de DDHH en el Oriente antioqueño	Promoción y prevención	Corporación Prodepaz	2005–2009
Magdalena Medio – 30 municipios	Espacios humanitarios	Protección y atención	Corporación Programa Desarrollo y Paz del Magdalena Medio	2000–2010
Norte de Santander	Red Cultural Juan Atalaya	Transformación del conflicto	Corporación CONSORNOC	2009–2010
Montes de María	Ruta por la vida	Reparación simbólica	Fundación Montes de María	2006–2010
Valle del Cauca, centro y Norte del Cauca	Habilidades para la crianza y la convivencia pacífica en el corregimiento N° 8 de Buenaventura	Reconciliación	Corporación VALLENPAZ	2007–2010

Los aprendizajes de la sistematización que aportan al diálogo de políticas públicas en DDHH hacen referencia a las comunidades, pues no sólo se reconocen como víctimas del conflicto, sino como protagonistas con

capacidad de proponer modelos de desarrollo alternativos, gracias a la actuación y acompañamiento de los Programas de Desarrollo y Paz y la Redprodepaz.

En materia de política de paz y Derechos Humanos, dicho documento plantea el por qué el Gobierno Nacional y el Estado pueden asumir los aprendizajes de la experiencia:

- Porque hacen parte de las dinámicas sociales e intersectoriales de redes con presencia nacional, regional y local, mediante los Programas de Desarrollo y Paz.
- Porque tienen la capacidad de conferir legitimidad, porque sus prácticas de ciudadanía completan limitaciones y vacíos de la ley por la vía de la Constitución.
- Porque no asumen una postura contradictoria o de ataque a la norma, aunque necesariamente no parten de ella, pues el proceso social tiene la capacidad de presentar la realidad como fuente de derecho y alimenta la dimensión y la aplicación de la política pública.
- Porque las experiencias ofrecen convertirse en puente entre la sociedad y el Estado y entre el centro del país y sus regiones.

Atendiendo la responsabilidad de promover el derecho a la vida, ISA fortalece la atención a personas víctimas de Minas Antipersonal –MAP– y Munición sin Explotar –MUSE–. Con este propósito, y en el marco del convenio Universidad de Antioquia–MAP MUSE, participó en el montaje y prueba piloto de la telemedicina y en la capacitación de personal de apoyo para la atención de emergencias en hospitales de primer nivel y en los centros médicos más avanzados.

Resultados del convenio TELEMAT – MUSE 2007–2010:

- 150 unidades locales de salud
- 320 médicos y enfermeras capacitados
- Montaje en la plataforma moodle de la Facultad de Medicina de la diplomatura virtual sobre manejo integral de víctimas del conflicto armado, 18 videos con procedimientos médico–quirúrgicos y un video sobre normas de seguridad en el terreno.

- Entrenamiento de 8.273 miembros de la comunidad, grupos EXDE del Ejército Nacional y de agentes de la Policía Nacional, como primeros respondientes comunitarios y en todas las regiones del país.
- Formación de 214 técnicos profesionales en atención prehospitalaria, mediante la articulación del programa de formación de enfermeros de combate de la Policía Nacional, el Ejército Nacional y la Armada Nacional, así como para integrantes de las entidades de socorro, con 250 estudiantes matriculados.
- Entrenamiento de 627 profesionales de la salud y otras disciplinas de los hospitales de varios departamentos del país en el curso sobre manejo de víctimas del conflicto armado y reducción de la vulnerabilidad individual, con el apoyo del Comité Internacional de la Cruz Roja.
- Atención de 130 personas víctimas de municiones antipersona.
- Capacitación como primeros respondientes a 100 agentes de la Policía Nacional del Área Metropolitana.
- Graduación del primer grupo del diplomado de Atención Integral a Víctimas del Conflicto Armado, compuesto por 25 estudiantes.
- Desarrollo del Seminario Internacional de Asistencia a Víctimas de MAP y MUSE, al cual asistieron 240 personas.
- Diseño del juego didáctico sobre educación para el riesgo por minas y entrega de su original a representantes del Programa Acción Integral Contra Minas Antipersona –PAICMA– de la Vicepresidencia de la República–Fundación Restrepo Barco.

### Acciones de solidaridad

Con \$ 2,000 millones para atención de calamidad pública de invierno, ISA apoyó el programa de la Presidencia de la República Colombia Humanitaria. Asimismo, atendió al municipio de San Fernando – Bolívar– con el suministro de 500 mercados para las poblaciones más afectadas, mediante un convenio con la Alcaldía y el Programa de Desarrollo y Paz del Bajo Magdalena que opera en la zona.

## ISA da cumplimiento a los principios 1 y 2 del Pacto Global:

1. Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
2. Asegurarse de no actuar como cómplice en la vulneración de los Derechos Humanos.

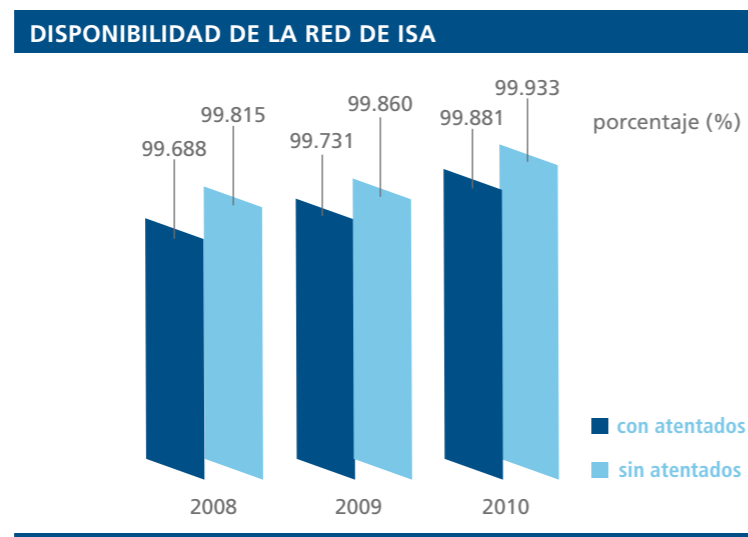
En Derechos Humanos, ISA capacitó 5.793 personas, y como resultado de sus prácticas marcó cero el indicador de eventos de vulneración de los DDHH causados o facilitados en desarrollo de su negocio.

## PRESTAR SERVICIOS CON CALIDAD Y EFICIENCIA

Los servicios prestados por ISA están asociados a la calidad de vida, al desarrollo económico y a la estabilidad institucional. Por esta razón, y dando cumplimiento a su objeto social, la Empresa cumple con la responsabilidad de prestarlos con calidad, eficiencia y oportunidad.

Durante el período, la disponibilidad total de los activos para prestar el servicio de transporte de energía, sin atentados, fue de 99.933% (superior en 0.337 a la fijada por la Comisión de Regulación de Energía y Gas –CREG–); y con atentados fue de 99.881%.

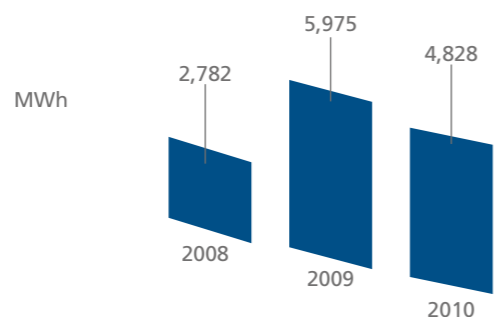
La siguiente gráfica muestra el comportamiento de la disponibilidad en los últimos años:





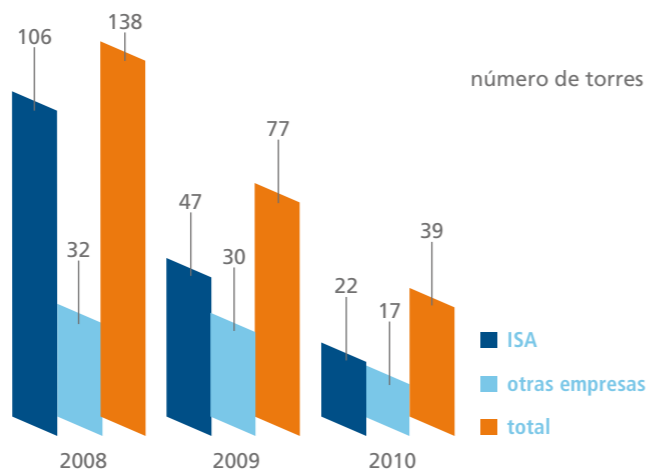
El indicador de energía no suministrada, fundamental para el cumplimiento del compromiso de prestación confiable del servicio, marcó 4.828 GWh (0.008% de la demanda total del Sistema Interconectado Nacional –SIN– debido, en gran medida, a mantenimiento programado.

## ENERGÍA NO SUMINISTRADA –ENS–



Aunque el Derecho Internacional Humanitario protege la infraestructura eléctrica como un bien civil destinado a prestar un servicio público, continuaron los atentados a las torres que soportan las líneas de conducción: de 77 estructuras afectadas en 2009 (22 propiedad de ISA) se pasó a 39 en 2010. No obstante, este resultado muestra una significativa disminución en el período.

## TORRES AFECTADAS EN EL SIN



Con el objetivo de evitar la pérdida del servicio y sobrecostos a los usuarios, la Empresa realiza significativos esfuerzos para reparar con prontitud las torres afectadas por los atentados. En tal sentido, y gracias al cubrimiento y aseguramiento de las zonas por parte de las Fuerzas Armadas para proteger al personal que realiza dichas tareas, se logró recuperar el 86.4% de la infraestructura.

### SUMINISTRAR INFORMACIÓN OPORTUNA DE INTERÉS PÚBLICO

Los cortes del suministro de energía programados por tareas de mantenimiento fueron comunicados con oportunidad a los afectados. Y cuando las suspensiones del servicio fueron provocadas por atentados, ISA mantuvo disponible y actualizada la información en su sitio Web [www.isa.com.co](http://www.isa.com.co) por considerar la situación asunto de interés público.

De otro lado, la Compañía elaboró un Manual de Comunicación para la Mitigación de Riesgos y Crisis Reputacionales, una herramienta básica para administrar los riesgos que impactan directamente al recurso imagen corporativa, teniendo en cuenta que ISA es una organización sensible a hechos críticos que pueden afectar su reputación. El Manual cuenta con flujos de comunicación adecuados y herramientas comunicativas que permiten afrontar y gestionar de manera estratégica y oportuna las situaciones de crisis.

### COMUNICACIÓN CULTURA Y SOCIEDAD

El Programa Comunicación, Cultura y Sociedad, que potencializa espacios de mutuo reconocimiento entre la Empresa, la sociedad y el Estado en los ámbitos local y regional, tuvo los siguientes resultados:

#### Rondas de relacionamiento

Se trata de espacios de diálogo con las administraciones locales para rastrear las acciones que, en materia social y ambiental, se adelantan en los diferentes territorios; consolidar alianzas que posibiliten un impacto positivo mayor en las comunidades vecinas a la infraestructura; y escuchar de primera mano las inquietudes con respecto a la Compañía.

Durante el año, 150 funcionarios participaron en las rondas realizadas en 46 municipios, de cinco departamentos (Antioquia, Cundinamarca, Cesar, Cauca y Nariño), las cuales arrojaron los siguientes resultados:

- La elaboración de actas de compromiso para apoyar los planes de mejoramiento de las instituciones educativas pertenecientes al programa Transformación Educativa para la Vida de ISA, las cuales

fueron firmadas por las administraciones locales de 24 municipios de dos departamentos (Antioquia y Cundinamarca) y las secretarías de educación de dos departamentos, particularmente educación y planeación.

- La colaboración en los procesos de reubicación de viviendas asentadas en el área de servidumbre de las líneas de los municipios de Cáceres, La Pintada y Zaragoza, por parte de las secretarías de planeación y desarrollo comunitario.
- El acompañamiento al Programa Compensación Forestal, por parte de los secretarios de medio ambiente y planeación de Ocaña (Norte de Santander), Cimitarra y Barrancabermeja (Santander).

### Posicionamiento de ISA a través de sus aliados

ISA estableció una cláusula de comunicación en los convenios con los Programas de Desarrollo y Paz, consistente en la inclusión de su imagen corporativa en eventos y encuentros con pobladores, medios interactivos, impresos y audiovisuales. Los mensajes posicionados estuvieron relacionados con la responsabilidad social y la gestión social y ambiental realizada por la Compañía, lo que contribuyó a mostrar a ISA como una empresa comprometida con el desarrollo humano, integral y sostenible.

## Comunicación con las comunidades en el ámbito de influencia de los activos

Para ofrecer información clara y oportuna sobre los impactos de la construcción y operación de la infraestructura de servicio público a las comunidades cercanas a la infraestructura de ISA, se adelantaron las siguientes acciones:

Campaña de prevención de quemas.

A raíz de la declaración de emergencia ambiental por el Fenómeno de El Niño y de las alertas originadas en el IDEAM, y en apoyo a las autoridades locales y comunidades veredales de los municipios cercanos a sus zonas de influencia, ISA desplegó en 320 municipios la campaña prevención de quemas e incendios forestales, con los objetivos de prevenir y capacitar en atención temprana de emergencias causadas por fuego a campo abierto, en especial cerca de las líneas de transmisión.

La retroalimentación de esta actividad reveló la satisfacción de los alcaldes con el material didáctico enviado (cartas, afiches, volantes), los cuales se convirtieron en herramientas eficaces en la gestión municipal de prevención y capacitación: Se impactaron 70 municipios de los reportados por el IDEAM con infraestructura de ISA, se incluyeron 19 más señalados en el Decreto 023 de 2010 que declara la emergencia por la existencia de una situación de desastre departamental y distrital.

Se entregaron 500 afiches con información acerca de dónde informar en caso de incendios.

Se repartieron 30.000 volantes entre los 89 municipios.

Se difundieron tres programas radiales de ISA Conecta Regiones dedicados al tema, cada uno con cuatro emisiones mensuales, en 80 municipios con infraestructura de ISA.

ISA CONECTA REGIONES

Programa radial en formato de cinco minutos que llega a 293 municipios de Colombia (118 con infraestructura de ISA) pertenecientes a 11 departamentos. Eloísa Latorre, personaje corporativo para el negocio de transporte de energía en Colombia, es la encargada de difundir temas de interés para ISA y para las comunidades. Durante el período, se produjeron 10 programas que se emitieron 480 veces en 12 emisoras comunitarias, con los siguientes temas: educación y prevención de incendios, cuidado del recurso hídrico, educación ambiental, derechos humanos, empleo productivo, responsabilidad social empresarial y calidad de la educación.

Relacionamiento con propietarios

Se entregaron 2.000 libretas (souvenir) a propietarios ubicados cerca de las zonas de influencia de la Compañía donde se realizaron mantenimientos, con información sobre ISA, la servidumbre y las buenas prácticas para la convivencia con la infraestructura.

### Aprendamos con Eloísa Latorre

Se entregó material escolar a 25 mil niños y niñas de preescolar y primaria, pertenecientes a 254 escuelas cercanas a las subestaciones de ISA en 28 municipios. Dicho material contenía mensajes alusivos a la importancia del servicio de energía, la convivencia segura con la infraestructura eléctrica de ISA y la cadena de la energía.

Asimismo, se realizó una encuesta a 1.015 niños de 4° y 5° de primaria, con los siguientes resultados:

- Sabe que ISA es una empresa que transporta energía: 97.8%.
- El material que recibe de ISA es muy útil: 54.4%.
- El material que recibe de ISA es necesario: 45.3%.
- Sabe que no se deben elevar cometas debajo de las torres: 83.7%.
- Considera importantes las recomendaciones para convivir armónicamente con las líneas: 84.1%.
- Considera importante saber que no se deben realizar quemas debajo de las líneas ni se debe construir debajo de las torres de energía: 63.9%.
- Sabe que la energía es un servicio necesario para el desarrollo del país: 91.7%.
- Califica en cinco la actividad que acompañó la entrega del material escolar: 82.6%.

### Promoción de valores prácticas y compromisos de RSE

La Compañía desarrolla diferentes actividades para comunicar las acciones adelantadas con los grupos de interés y para resaltar, no sólo el valor de la responsabilidad social en sus negocios y en el día a día, sino también la gestión que realiza en el marco de la responsabilidad social empresarial.

### Apoyo a eventos locales y regionales nacionales e internacionales.

Durante el período, ISA participó activamente en los espacios de diálogo de los grupos con los se relaciona, como objetivo fundamental de su gestión social:

- Se vinculó a siete medios electrónicos de sus Programas de Desarrollo y Paz aliados en las diferentes regiones, y apoyó la realización de más de 75 eventos temáticos y talleres locales y regionales, realizados para la consecución de metas conjuntas.
- Participó en el Primer Encuentro Subregional del Bajo Cauca antioqueño, organizado por el Comité Intergremial de Antioquia y realizado en Cauca. Este certamen, al que asistieron 40 personas, tuvo como objetivo la formulación del plan estratégico del Bajo Cauca Antioqueño, con el cual se busca la convergencia de iniciativas públicas y privadas en el territorio, para construir los insumos básicos que permitan desarrollar las fases subsiguientes del proceso planificador que adelanta la Gobernación de Antioquia.
- Participó en el primer evento internacional organizado por el Consejo Regional Indígena del Cauca del 8 al 12 de noviembre, Cumbre Continental de Comunicación Indígena del Abya Yala, realizado en territorio ancestral indígena de los pueblos Naza y Misak (Cauca).
- Asistió a cinco eventos nacionales:
  - Al Foro Colombia Potencia Ambiental Amenazada, organizado por el Jardín Botánico de Medellín el 3 de septiembre, con motivo del Año Internacional de la Biodiversidad Biológica, y al que asistieron cerca de 1.000 personas. ISA participó en el panel sobre responsabilidad ambiental.
  - Al Encuentro de Comunicadores de los Programas de Desarrollo y Paz –PDP–, en el participaron representantes de 12 PDP, cuyo objetivo fue fortalecer la imagen institucional y las capacidades de las unidades de comunicaciones de estos programas.
  - A Expopaz, celebrado en Bogotá entre el 27 y el 29 de octubre. Encuentro pionero en el país, no sólo por ser la primera feria de construcción de paz, sino también por la metodología innovadora empleada que le dio el protagonismo a los representantes de las iniciativas locales de paz. La participación de la Empresa, como una entidad que apoya a la Redprodepaz y que es socia de seis Programas de Desarrollo y Paz y aliada estratégica en otros 11, consistió en exponer lo que significa hacer parte de estas iniciativas y cómo, desde el sector empresarial se puede aportar a la construcción de paz y fortalecer la responsabilidad social de las empresas.

### Publicaciones en la intranet

- Tres informes sobre la gestión que adelantan los Programas de Desarrollo y Paz con apoyo de la gestión social de ISA, sobre Derechos Humanos, empleo productivo y fortalecimiento institucional. La información relacionada con Derechos Humanos también fue suministrada a medios de comunicación regionales y nacionales.
- 25 artículos para Internoticias replicados en la página de la Dirección Socioambiental Corporativa; y otros, como la suscripción del convenio de ISA con PNUD, se replicó en varios medios nacionales colombianos.
- Seis artículos para Boletín Cliente ISA.
- Un artículo para el boletín En Línea, en el marco de la Semana Socioambiental.

### Campañas internas

ISA contribuyó a la creación de una cultura ambiental en el que hacer diario de la Empresa, y por esta vía al desarrollo sostenible y al bienestar social, con la celebración de la Semana Socioambiental entre el 19 y el 23 de octubre, partiendo de la de la pregunta “¿Qué huella quieres dejar?”. Asistieron 322 colaboradores.

### CONTRIBUIR AL BIENESTAR SOCIAL

El bienestar social es un conjunto de factores que confluyen para que todas y cada una de las personas tenga calidad de vida: tangibles (ingresos, vivienda, salud y un ambiente sano, entre otros) e intangibles (condiciones y libertades que hagan realidad el desarrollo individual y el aporte a la sociedad por parte del individuo).

En esta dirección, ISA apoya iniciativas productivas comunitarias y proyectos de seguridad alimentaria para poblaciones en alta vulnerabilidad, y aporta al fortalecimiento de organizaciones de base y de administraciones públicas de las localidades donde tiene presencia, mediante sus programas ISA Región y Calidad de la Educación.

### Proyectos productivos

Mediante convenios establecidos con los Programas de Desarrollo y Paz en las diferentes regiones del país y con el PNUD (área de pobreza y desarrollo sostenible en el componente de desarrollo económico incluyente), ISA ha materializado su apoyo en capital de trabajo, fortalecimiento de la infraestructura productiva, capacitación técnica, transferencia de tecnología, y apoyo a proyectos de seguridad alimentaria como asunto clave para la supervivencia de los pobladores rurales:

- Puso en marcha 121 proyectos productivos en 23 municipios del Valle del Cauca, Centro del Cauca, Oriente antioqueño, Magdalena Centro, Norte de Santander y Llanos Orientales: de tipo agropecuario y de transformación y comercialización de bienes y servicios (siembra y procesamiento de frutas, producción de alimentos y comercialización de productos agropecuarios).
- Benefició a 1.112 familias (5.560 personas en total).
- Los beneficios consistieron en aumento de ingresos; aprendizajes técnicos sobre producción, transformación y comercialización; administración y contabilidad; y manejo de tecnologías de producción y comunicación.
- Brindó capacitación y asesoría para la viabilidad y sostenibilidad, considerando las limitaciones de los contextos en los que se desarrollan los proyectos.

Asimismo, dichos proyectos permitieron la estructuración de redes sociales y aprendizajes para el trabajo colectivo, dado que se desarrollan con organizaciones y no de manera individual. A la fecha, cinco redes de productores y comercializadores, que ganan cada día más capacidad de negociación en los mercados locales y regionales y que trabajan con economía de escala generando ahorros en la producción, se constituyeron principalmente en Montes de María, Oriente antioqueño, Valle y centro del Cauca y Magdalena Centro.

De otro lado, ISA apoyó el Programa de Desarrollo y Paz VALLENPAZ y la Redprodepaz en la negociación con el Gobierno Nacional, desde la financiación de las iniciativas productivas hasta la discusión y análisis de las propuestas, para lo cual el Gerente General de ISA participó con otros líderes empresariales en un conversatorio sobre la importancia que tiene para los pobladores rurales avanzar en negociaciones y en el establecimiento de esta estrategia productiva basada en modelos asociativos.



Para apoyar la generación de ingresos y contribuir en el mejoramiento de las condiciones de pobreza de poblaciones vulnerables, la Empresa estableció con el PNUD una alianza de apoyo a su estrategia de Desarrollo Económico Incluyente que permite fortalecer los Centros de Emprendimientos –CEMPRENDE– que el PNUD viene implementando en alianza con las alcaldías locales en ciudades afectadas por un alto índice de desempleo: Cartagena, Sincelejo, Riohacha y Santa Marta. En el período se logró el fortalecimiento el CEMPRENDE de Cartagena, mediante la creación de un fondo de microcrédito para apoyar a las poblaciones que viene atendiendo, y se avanzó en la construcción de las políticas del fondo y de la gestión de recursos para ampliarlo.

Otro objetivo de esta sinergia es generar capacidades para promover alianzas público–privadas con enfoque de negocios inclusivos. En esta línea se identificaron las posibles empresas con las que se pueden establecer alianzas en el departamento de la Guajira y en los municipios de Sincelejo, Cartagena y Pasto; y se asesoró la formulación de tres perfiles de alianzas productivas para presentarlos al Ministerio de Agricultura, específicamente en la producción de brócoli, papa amarilla y uchuva en la ciudad de Pasto.

### Seguridad alimentaria

Mediante los Programas de Desarrollo y Paz, la Empresa impulsa proyectos de agricultura urbana orientados a garantizar seguridad alimentaria: brinda apoyo a 3.046 proyectos de seguridad alimentaria (avícola, porcícola y de huertas caseras) para igual número de familias, localizados en Tolima (2.704 familias), Valle del Cauca y Cauca (162), Bajo Magdalena (120) y occidente de Cundinamarca (60) para un total de 9.644 personas. Estos proyectos mejoran la dieta alimenticia y ofrecen a las familias la posibilidad de destinar recursos a otras necesidades, debido a que parte de los productos básicos de la canasta familiar se suplen con el proyecto familiar.

### Fortalecimiento organizacional comunitario

ISA aportó al fortalecimiento de 123 organizaciones comunitarias que vienen trabajando con los Programas de Desarrollo y Paz en 205 municipios, en temas tales como: gestión administrativa, planeación estratégica, participación, desarrollo comunitario, liderazgo y democracia. Estas organizaciones, que existen en todas las regiones que reciben apoyo de los Programas de Desarrollo y Paz, ejercen su actividad articuladas en redes: de productores, pescadores, artesanos, mujeres, jóvenes, y líderes que trabajan para mejorar las condiciones de sus comunidades e incidir en la formulación y desarrollo de políticas públicas que los favorezcan. Entre estas redes se destacan las de Montes de María, Vallenpaz, Magdalena Centro, Santanderes y Oriente antioqueño.

Adicional a lo anterior, y con el apoyo de ISA, 68 nuevas organizaciones fueron creadas en los municipios del Bajo Magdalena (Pijiño del Carmen, Cerro de San Antonio, Plato, Pivijay y Salamina), Magdalena Centro y Tolipaz; la Redprodepaz (al igual que los Programa de Desarrollo y Paz) realizó acciones para fortalecer las organizaciones y los programas; y con los coordinadores de las áreas administrativas de los 18 Programas de Desarrollo y Paz, se desarrollaron dos encuentros con el objetivo de brindar capacitación en temas contables, tributarios, jurídicos y de desarrollo humano.

Es importante anotar que estas organizaciones fortalecen la sociedad civil porque hacen cumplir, de manera efectiva y transparente, las políticas estatales y los programas de gobierno; cogestionan y administran su propio desarrollo; garantizan una relación de beneficio mutuo con las empresas que operan en el territorio nacional; y minimizan los riesgos sociopolíticos que traen consigo la implementación de nuevos proyectos de la Empresa y la operación de los ya existentes. Éste es el resultado de un tejido social fortalecido, con comunidades informadas y con capacidad de gestión.

### Apoyo a la calidad de la educación

ISA implementó el programa Transformación Educativa para la Vida en ocho escuelas nuevas, y de esta manera aumentó la cobertura a 100 establecimientos educativos. El número de estudiantes beneficiados con este programa pasó de 18.311 a 28.249 (35% más que en 2009) y el número de docentes pasó de 622 a 901 (31% más que en 2009).

Adicionalmente, con los 100 establecimientos educativos se adelantó un proceso participativo y de acompañamiento que incluyó diagnóstico, formación en la gestión, formulación de planes de mejoramiento y creación de comités para su ejecución, y priorización de las inversiones. La mayoría de los establecimientos priorizó la compra de materiales para el mejoramiento de la infraestructura, material didáctico y medios audiovisuales. Al finalizar el año, se inició la evaluación en 24 escuelas que iniciaron en 2009, y este proceso se extenderá a los 76 establecimientos restantes durante el primer semestre de 2011.

Al cierre del proceso, la percepción de conjunto es que el programa ha contribuido de manera significativa a la construcción de posibilidades para direccionar el desarrollo de las instituciones educativas y la comunidad, desde los referentes de gestión de recursos y desde la organización comunitaria.

### Alianzas para el mejoramiento de la calidad de la educación

En el período se consolidaron alianzas con ISAGEN, SIEMENS, Secretaría de Educación y Cultura de Antioquia –SEDUCA–, PROANTIOQUIA, Fundación Telefónica en Ipiales, CORPOCESAR y TRANSELCA, con

el fin de crear sinergia con los que administran el conocimiento, la responsabilidad social y los recursos, o comparten espacios similares o intereses comunes en el tema educativo.

La inversión ejecutada durante el año fue de \$863,391,066: ISA aportó \$442,000,000; la Fundación Restrepo Barco, \$100,000,000; y aliados estratégicos, \$196,156,286. De otro lado, en el marco del convenio ISA-PROSIERRA para la ejecución del programa de Compensación Forestal en el departamento del Cesar, ISA aportó \$125,234,780 para la ejecución del programa en las 20 escuelas de los nueve municipios. Los resultados obtenidos hasta el momento motivaron que, para 2011, las alcaldías tengan reservados cerca de \$465,000,000 para invertir en planes de mejoramiento.

**El programa Calidad en la Educación, por su parte, benefició a 28.249 niños.**

**ISA apoya el cumplimiento del principio 5 del Pacto Global: las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.**

### Beca ISA

En el marco del convenio con la Universidad Nacional, la Compañía invirtió recursos para las maestrías Medio Ambiente y Desarrollo y Sistemas con Énfasis en Investigación de Operaciones y la especialización Mercados de Energía.

De otro lado, apoyó tres becarios en 2010 y dos para el primer semestre del 2011. El beneficio está representado en el pago del valor de la matrícula durante cuatro semestres y en un auxilio para gastos por semestre.

Para proyectos de investigación en los distintos programas de maestría se destinaron recursos en los siguientes temas:

- Tasas de crecimiento de especies arbóreas en 10 zonas de vida de Colombia y su potencial en la operación del sistema de transmisión de energía.
- Simulador piloto de la oferta y demanda hídrica en una cuenca rural para la validación de metodologías y evaluación de políticas de manejo sostenible del recurso agua.
- Potencial energético social y ambiental del uso de materiales excedentes de construcción y mantenimiento de líneas de transmisión.

- Comparación de mecanismos de asignación de capacidad de transmisión de redes de interconexión eléctrica.

### Contribución a los Objetivos de Desarrollo del Milenio –ODM–

El convenio ISA–PNUD permitió avanzar en la identificación de los ODM más críticos en los municipios seleccionados de los departamentos de Cundinamarca, Cesar y Cauca. La metodología utilizada tiene por objeto identificar los cuellos de botella de los ODM priorizados y sus respectivas intervenciones, y fortalecer a las entidades territoriales para que desarrollen las acciones requeridas en este propósito.



## Informe de Sostenibilidad

Selección por municipio:

Municipios de Cundinamarca	Priorización ODM	Indicador CONPES 91	Sector priorizado	Identificación del proyecto o acción de ganancia rápida para su formulación
Guataquí	ODM 1: erradicación de la pobreza y pobreza extrema.	% de personas con un ingreso inferior al valor de la línea nacional de pobreza.	Rural	Producción agropecuaria rural para mujeres campesinas.
Yacopí*	ODM 2: educación básica primaria universal.	Tasa de cobertura bruta en educación media.	Rural y urbano	Mejoramiento integral de la calidad educativa para ocho colegios y 100 escuelas.
Vergara	ODM 1: erradicación de la pobreza y pobreza extrema.	% de personas con un ingreso inferior al valor de la línea nacional de pobreza.	Rural	Producción, mercadeo y comercialización de productos agropecuarios.
Quebrada Negra	ODM 7: sostenibilidad ambiental.	%de cobertura saneamiento básico rural.	Rural	Construcción de 150 unidades sanitarias familiares y 50 en establecimientos educativos completas (con poza séptica).
Topaipi	ODM 7: sostenibilidad ambiental.	% de cobertura saneamiento básico rural.	Rural	Construcción de 800 unidades sanitarias familiares completas (con poza séptica).
El Peñón	ODM 7: sostenibilidad ambiental	% de hogares que habitan en asentamientos precarios.	Rural	Construcción de 200 cocinas ecológicas completas.

## Informe de Sostenibilidad

Municipios del Cesar	Priorización ODM	Identificación del proyecto o acción de ganancia rápida para su formulación
El Paso	ODM 7: sostenibilidad ambiental.	Mortalidad infantil.
Chimichagua	ODM 7: sostenibilidad ambiental.	Déficit cualitativo de vivienda.
La Gloria	ODM 7: sostenibilidad ambiental.	Déficit cualitativo de vivienda.
González	ODM 7: sostenibilidad ambiental.	Déficit cualitativo de vivienda a nivel rural.
Municipios del Cauca	Priorización ODM	
Santander de Quilichao	ODM 1: seguridad alimentaria. ODM 2: educación media y repitencia. ODM 7: cobertura acueducto rural.	
Caldono	ODM 1: seguridad alimentaria y generación de ingresos. ODM 5: mortalidad materna y salud sexual y reproductiva.	
Patía	ODM: 1: pobreza por ingresos. ODM 5: mortalidad materna.	
Tambo	ODM: 1: pobreza por ingresos. ODM 5: embarazo adolescente.	
En 2011 se continuará con la construcción de estrategias para superar los obstáculos que impiden el cumplimiento de estos objetivos.		



## PROVEEDORES

### Compromiso y caracterización

Claridad, transparencia y reglas claras.

Los proveedores son, persona natural o jurídica que pueda dar o proveer un servicio.

### Objetivos estratégicos

Construir relaciones de confianza.

Actuar con transparencia.

Equidad en la información

Buscar estándares de calidad en toda la cadena productiva.

Disponer de reglas claras en los procesos de contratación de bienes y servicios.

### Criterios

Mantener relaciones honestas, constructivas e idóneas.

Garantizar transparencia en el proceso de adquisiciones de bienes y servicios.

Desarrollar procesos de contratación, bajo procedimientos de selección objetiva y reglas claras que garantizan imparcialidad e igualdad de oportunidades.

Suministrar información oportuna y pertinente sobre los planes y programas empresariales.

Exigir el cumplimiento de estándares y normas nacionales e internacionales de calidad.

### Retos 2011

Avanzar en el desarrollo de proveedores mediante el curso virtual de inducción para contratistas.

Publicación trimestral del boletín electrónico de proveedores, a partir de marzo de 2011.

Implementar el software de gestión de proveedores en Salud Ocupacional y Gestión Ambiental –SOGA– para el adecuado seguimiento del estado de los procesos de salud ocupacional y gestión ambiental, por parte de los proveedores y los administradores de contrato de ISA.

Uno de los mayores logros fue la caracterización y segmentación de los proveedores para el negocio de Transporte de Energía y para el soporte del negocio y corporativos, porque permitió reconocer los contratistas críticos según los impactos ambientales y de salud ocupacional e identificar el foco de actuación para establecer acciones de mejoramiento en la gestión y desarrollo de proveedores en 2011: servicios de vigilancia; transporte terrestre de pasajeros; y mantenimiento eléctrico, locativo, de aires acondicionados, de plantas diesel, del circuito cerrado de televisión, y del alumbrado perimetral.



Para los proveedores del negocio de Transporte de Energía, en particular, hubo un apoyo especial a empresas de mantenimiento de equipos en subestaciones, especificaciones técnicas en salud ocupacional y gestión ambiental para la adquisición de equipos y herramientas para el servicio; y se generaron canales de comunicación que le permitieron a la Organización tener un mayor acercamiento a las necesidades de esos contratistas.

### POLÍTICA DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

Los compromisos establecidos con los proveedores están contenidos en la Política de Bienes y Servicios, la Política de Salud Ocupacional y la Política Ambiental, y se materializan mediante la gestión con el grupo de interés:

- Actualización de requisitos legales en salud ocupacional y gestión ambiental: dos publicaciones en la página Web.
- Cumplimiento de requisitos del Sistema para la Prevención del Lavado de Activos y financiación del terrorismo –SIPLA–.
- Actualización de la norma de contratación.
- Acceso a información personalizada de cada empresa, desde la página web, en el minisitio proveedores y con clave personalizada.
- Aplicación de fichas de contratación, enviadas a los contratistas como parte del contrato, con el fin de que especifique, de manera didáctica, los requisitos legales en salud ocupacional y gestión ambiental que debe cumplir antes y durante la ejecución de los contratos críticos.
- Verificación en listas internacionales de los representantes de las empresas contratistas.
- Publicación de las normas de contratación en la página web para la consulta de los proveedores

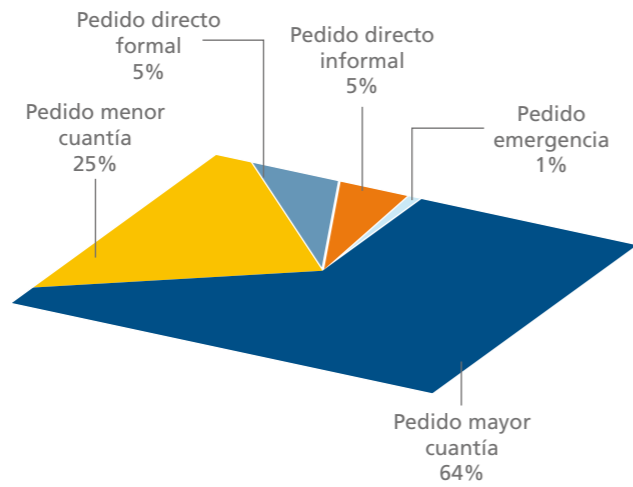
Consulte la política y la información de interés haciendo clic en:

<http://www1.isa.com.co/irj/portal/anonymous?NavigationTarget=navurl://cfc54bc16dbbb2fd5b3f3e27bf60de4d&LightDTNKnobID=610679598>

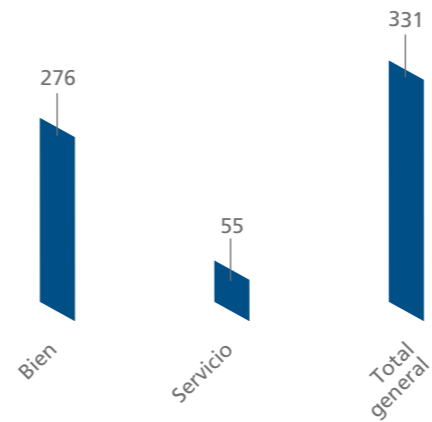
## Distribución económica de los contratos

Las siguientes gráficas registran las categorías que utiliza ISA para distribuir los contratos y el comportamiento de éstos durante el período:

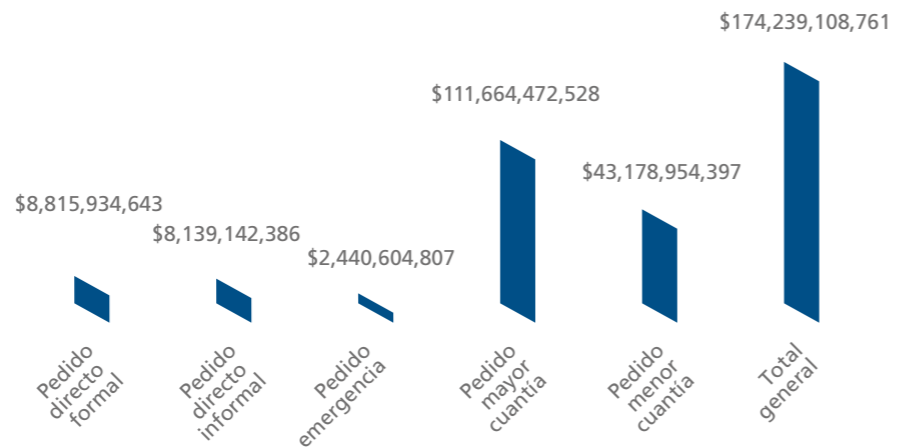
### CLASE DE CONTRATO POR VALOR



### PROVEEDORES CONTRATADOS



### VALOR CONTRATO COP CON IVA



### Procedimientos para la contratación local

La Empresa inició un proceso de fortalecimiento para alimentar los indicadores del SOGA, el cual le permite: 1) realizar un mejor seguimiento a los colaboradores contratados e identificar el número de empleos generados por la empresa contratista; y 2) registrar y hacerle seguimiento a los accidentes de trabajo, accidentalidad ambiental, generación de residuos peligrosos o escombros, uso de recursos maderables, hidrocarburos y pétreos, uso de químicos, gestión de quejas de la comunidad, generación de empleo y tala de árboles.

En detalle, se revisaron 31 contratos críticos y se retroalimentó a los contratistas con un informe pormenorizado de los aspectos a mejorar en su gestión. Se espera que en 2011 estos datos sean consolidados con la implementación del *software* de proveedores.

### GESTIÓN Y DESARROLLO DE PROVEEDORES

#### Evaluación de desempeño

Los proveedores ejecutaron durante el período 133 contratos, y su gestión fue evaluada de manera permanente y una vez finalizaron sus actividades se les envió una comunicación con el resultado obtenido y con los aspectos a mejorar para la participación en futuras ofertas.

Contratos	Cantidad	Conforme 80–100	Condicionado 60–79 Plan de mejora	Deficiente < 60 No contratar
2008	117	110	3	4
2009	176	168	6	2
2010	133	127	4	2

Es un reto para la Compañía mejorar el proceso de evaluación de la gestión de proveedores en la ejecución de los contratos, y crear un mecanismo para que éstos puedan consultar su calificación en la página Web.

### Planes de mejoramiento

Las oportunidades de mejora resultantes de las auditorías internas y externas del Sistema Integrado de Gestión se consignaron como planes de mejoramiento.

### Publicación de ofertas abiertas y transparentes para los oferentes

En la página Web se publicó la información de 104 procesos de contratación de menor y mayor cuantía, y se enviaron los documentos de solicitud de oferta a los proveedores que requirieron la información.

### Información de contratación

Con 22 contratistas se celebraron reuniones en la sede de principal para tratar temas relacionados con el cumplimiento de los requisitos del SOGA, haciendo énfasis en el correcto diligenciamiento del panorama de factores de riesgo.

### Software proveedores

Esta herramienta permitió validar el cumplimiento de calidad de los bienes y servicios, aspectos ambientales, seguridad y salud ocupacional.

### Procesos de contratación claros

Para mitigar riesgos, la Empresa adelantó las siguientes acciones: 1) en cada contratación se especificaron los requisitos a evaluar y la metodología utilizada en dicha evaluación, garantizando la equidad, transparencia y reglas claras; 2) se realizó una adecuada selección de proveedores, una apropiada estructuración de negociaciones y contratos, y una verificación final de cumplimiento de las condiciones generales; y 3) se analizaron y precalificaron 31 proveedores que podrán ser contratados inmediatamente para suministrar bienes y servicios en situaciones de emergencia.

### Comunicación de resultados

Mejorar y automatizar el sistema de publicación de la información de los procesos de contratación, de tal manera que proporcione mayor información de interés a los posibles proveedores interesados, se constituye en un reto para la Organización. Esta dirección, elaboró y envió 18 fichas a los contratistas, en

las que se especifican los requisitos legales del SOGA que el contratista debe cumplir antes, durante la ejecución de los contratos críticos y en el cierre de los mismos.

Asimismo, publicó los informes de evaluación de los procesos que superaron los 500 SMLM, y respondió oportunamente las consultas de los proveedores en la etapa de elaboración de ofertas con adendos, los cuales también les fueron enviados a todos los proveedores.

### Encuentro proveedores

En noviembre, ISA realizó el Encuentro con Proveedores en Bogotá y Medellín, con una asistencia total de 183 representantes de las 245 empresas que tuvieron procesos de contratación relevantes en 2009 y 2010 y que fueron invitadas por la Compañía. En ellos se trataron asuntos referidos al Direccionamiento Estratégico, OHSAS 18001-ISO 14001 y sus implicaciones en proveedores, RSE, experiencia de crecimiento con ISA-FUNDALCO, normatividad, y tips de la contratación, estadísticas de contratación/proyectos. La calificación obtenida en el nivel de satisfacción fue de 4.6 sobre 5 puntos.

Esta información puede ser consultada en:

<http://www1.isa.com.co/irj/portal/anonymous?NavigationTarget=navurl://3b0cc9cc845e7ad12eb2f0a4ec7f5e1>

Buzones de contacto: [proveedores@isa.com.co](mailto:proveedores@isa.com.co) y [contratacionweb@isa.com.co](mailto:contratacionweb@isa.com.co)

### Página Web

Las acciones desarrolladas y los espacios de comunicación con los proveedores han permitido el contacto directo, procesos de formación, y el uso de una plataforma virtual que agiliza los procesos y da cuenta de la transparencia y reglas claras de la Organización frente a las ofertas y convocatorias.

La página posibilita el acceso a la siguiente información:

- Capacitación virtual.
- Resultados del grupo empresarial.
- Actualización de requisitos legales en salud ocupacional y gestión ambiental.
- Resultados de la evaluación de proveedores.

- Requisitos del SIPLA.
- Normas de contratación.
- Acceso a información personalizada de cada empresa.

Sitio web:

<http://www1.isa.com.co/irj/portal/anonymous?NavigationTarget=navurl://3b0cc9cc845e7ad12eb2f0a4ec7f5e1>

### DERECHOS HUMANOS EN LA CADENA DE VALOR

Para identificar cualquier vulneración de los Derechos Humanos en la Compañía, ISA realizó un diagnóstico de la gestión con sus grupos de interés (entre ellos los proveedores), y sus resultados derivarán en un plan de mejoramiento 2011–2012.

En los contratos con la fuerza pública, la Empresa evalúa el respeto por los Derechos Humanos, y con los proveedores controla el cumplimiento del estándar que exige para sus operaciones en salud ocupacional, seguridad y principios ambientales. Asimismo, y con el objetivo de asegurar la idoneidad del proveedor, aplica el SIPLA en el análisis de la información para la elaboración del contrato, y antes de ordenar la ejecución del mismo, verifica que el contratista esté al día con el pago de las obligaciones parafiscales de sus empleados.



## CLIENTES

### Compromiso y caracterización

Prestar servicios con oportunidad y calidad y a costos competitivos, comparados con estándares internacionales.  
Construir relaciones sostenibles, basadas en la confianza y el respeto.  
Tener comunicación permanente y confiable y con excelente actitud de servicio, sustentada en el conocimiento del mercado.

Los clientes son empresas pertenecientes a los sectores eléctrico (generadores, transportadores, distribuidores y comercializadores de energía), energético (petroleros y mineros) e industrial (grandes consumidores).

### Objetivos estratégicos

Mantener el reconocimiento en el mercado.  
Garantizar un servicio confiable, disponible y seguro.  
Aumentar los ingresos rentablemente vía infraestructura adicional.

### Criterios

Construcción de relaciones sostenibles.  
Prestación de servicios con calidad y oportunidad.  
Comunicación confiable y permanente.  
Servicios a costos competitivos.

### Retos 2011

Mantener altos niveles de reconocimiento por parte de los clientes. Elaborar un plan de mejoramiento 2011–2012, con base en los resultados de la encuesta a clientes realizada en 2010.

- Entre junio y agosto, la Compañía realizó el Encuentro con el Cliente en Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Manizales, con una asistencia histórica de 168 representantes de 52 empresas, como resultado de una estrategia de comunicación virtual que incluyó piezas digitales para la promoción e invitación al certamen y la creación de un sitio Web para alojar las memorias. Esta estrategia obedece al ajuste de ISA a las nuevas tendencias de comunicación global (cultura "paper less").
- Nuevo sitio Web.
- Divulgación a los clientes de la estrategia de la Gerencia de Transporte de Energía.



## PROGRAMAS DEL ÁREA COMERCIAL

Planes	En qué consisten
Plan de Gestión Clientes Anual	Programa del área comercial en cumplimiento al Sistema Integrado de Gestión, responsabilidad en la Gerencia de Transporte de Energía, como parte de la gestión de calidad.
Plan de Mejoramiento Clientes	<p>Mejorar de manera continua los procesos del área comercial desde la perspectiva del ciclo PHVA, cuyo objetivo es mejorar la satisfacción de clientes de la Gerencia de Transporte de ISA</p> <p>Considera entre otras las siguientes actividades:</p> <p>Encuentros anuales con el cliente para brindar escenarios de comunicación.</p> <p>Publicación de Boletín Cliente ISA, como medio de comunicación e interacción con los clientes.</p> <p>Programación y ejecución del Plan de Contactos a los clientes del servicio de conexión.</p> <p>Evaluación de satisfacción, cada dos años, de los servicios que presta la Gerencia de Transporte de Energía.</p> <p>Aplicar el ciclo PHVA en la cadena del proceso comercial, especialmente con los resultados de: Auditorias del SIG y de la Evaluación de satisfacción cliente externo 2010.</p>

## METAS CUMPLIDAS

- Indicadores perspectiva clientes:

  - Reclamos por facturación: cumplido
  - Oportunidad en atender reclamos: cumplido
  - Evaluación satisfacción clientes TE: los resultados se entregan en abril de 2011.
- Ingresos futuros nuevos negocios de ISA:

“Incremento anual de ingresos futuros en el negocio de Transporte de Energía”: Meta 2010: límite inferior USD 1,8 millones, límite superior: USD 2,5 millones, valor alcanzado al cierre del período: USD 4.016.420, superando meta fijada.

- Índice satisfacción clientes: los resultados se entregan en abril de 2011.
- Nuevos procesos, productos y estructura área comercial de ISA.
- Planes de mejoramiento:  
Plan de mejoramiento de auditorías.  
Gestión a dos auditorías externas y una interna.  
El indicador No Conformidades –NC– y el de observaciones marcaron cero.
- Proyecto Gestión Clientes 2010:  
Encuesta satisfacción encuentro clientes:  
Revisión y ajuste de los contratos de conexión con operadores de red.  
Quejas clientes:  
Atención oportuna de cuatro reclamos: Cerromatoso (abril 28), EMEC Ltda (mayo 12), Electrohuila (mayo 19 y septiembre 13).
- Boletín bimestral clientes:  
Cinco boletines y dos extras: nuevo proyecto en Perú y 10 años acciones ISA.

### CLIENTES POR SEGMENTOS

#### Servicio de transporte de energía

Transporte de energía a alta tensión, operación y mantenimiento de la red, y expansión del Sistema de Transmisión Nacional –STN–.

Este servicio es prestado a los agentes del mercado para la comercialización de energía y la interconexión de los sistemas eléctricos regionales. ISA cuenta con 58 clientes comercializadores de energía eléctrica en Colombia y con el Centro Nacional de Control de Energía –CENACE–, en Ecuador. Del total de clientes de la Compañía 20 representan cerca del 90% de los ingresos por este servicio.

#### Servicio de conexión al Sistema Interconectado Nacional

Acceso al Sistema Interconectado Nacional –SIN– de generadores, distribuidores, transportadores regionales y grandes consumidores, de tal manera que puedan recibir o entregar la potencia y energía eléctrica

requerida o generada. ISA cuenta con 24 clientes distribuidos en cinco generadores, 15 operadores de red y cuatro grandes consumidores.

### Servicios asociados al transporte de energía

Estudios eléctricos y energéticos y pruebas de análisis químico de materiales aislantes –AQMA–. ISA cuenta con 120 clientes en Colombia y 24 clientes fuera del país, principalmente en Bolivia, Ecuador, El Salvador, Panamá y Perú.

### Servicio de construcción de proyectos de infraestructura

Soluciones integrales para el desarrollo de proyectos de líneas y subestaciones de transmisión de energía y redes de fibra óptica, a la medida de las necesidades de los clientes. Durante el período, ISA atendió cinco clientes: UPME, Ministerio de Minas y Energía, Empresa Públicas de Medellín –EPM–, Gerencia de Transporte de Energía (ISA) y Empresa Distribuidora del Pacífico –DISPAC–.

## RELACIÓN SOSTENIBLE CON LOS CLIENTES

Para el transporte de energía, la regulación exige reportar e identificar con claridad los compromisos y responsabilidades relacionados con las metas de disponibilidad de los activos como parte del esquema de calidad, y en caso de incumplimiento por parte del prestador disminuye el cobro del servicio.

En la actualidad, ISA cuenta con un completo portafolio de servicios y productos, y con un sistema de información y comunicación al que pueden acceder sus clientes: Boletín Cliente ISA y página Web; y, asimismo, al momento de formalizar la oferta y la aceptación del pedido o contrato establecido, se le expresa al cliente de manera específica, y teniendo en cuenta el alcance del mismo, la información necesaria sobre el producto.

<http://www1.isa.com.co/irj/portal/anonymous?NavigationTarget=navurl://8f2989311eceb4f847cef8eca8e2b80&LightDTNKnobID=278483387>.

El portafolio de servicios puede consultarse en:

<http://www1.isa.com.co/irj/portal/anonymous?NavigationTarget=navurl://6e646a38e82a3efcb37390a1b78fed4c>.

## Prácticas para la satisfacción del cliente

### Promesa de servicio

Está soportada en los requerimientos particulares de los clientes y en las señales de mejoramiento, indicadas en los procesos de evaluación de satisfacción que se realizan anualmente. Está compuesta por elementos objetivos y subjetivos del servicio: índices de calidad en el STN, información con valor agregado y oportunidad en la respuesta a los requerimientos.

### Mediciones

Por medio de la evaluación de satisfacción de clientes se realiza la medición al servicio prestado. Durante el período se identificó que se puede hacer un mejor uso de las facturas como medios de información de la gestión que adelanta ISA en diferentes frentes, entre los que se destacan RSE y contribución a mejores prácticas ambientales. Los espacios de encuentro con los clientes y los boletines deben ampliar la información sobre qué es la organización, sus negocios, estructura y presencia en Latinoamérica.

### Encuentro con el cliente

Certamen del área comercial ISA-TRANSELCA con sus clientes, que se realiza en el segundo semestre de cada año. Se trata de un espacio de mutua confianza para escuchar la voz de los clientes y fortalecer las relaciones comerciales, llevado a cabo bajo la modalidad de conversatorio, y en el que la Compañía comparte temas de interés acordados o sugeridos por los clientes. En el período, las principales inquietudes por parte de los clientes se generaron con la definición de los negocios, servicios y empresas de ISA.

### Boletín Cliente

El área comercial integrada ISA-TRANSELCA edita el Boletín Cliente ISA con una periodicidad bimestral (también publicado en los sitios Web de ambas empresas). Se trata de un medio de comunicación digital interactivo con los clientes de las dos empresas, con información de interés sobre los servicios (presentados mediante temas técnicos, comerciales y socio ambientales) y sobre otros relacionados con las innovaciones de las dos empresas para mejorar los procesos y servicios. Se envía por correo directo a los contactos de los clientes y a una base de datos del personal de ISA y TRANSELCA.  
<http://www1.isa.com.co/irj/portal/anonymous?NavigationTarget=navurl://80b50401711c0ade7b50e3ec34563ea5>

### Centro de Atención Clientes –CAC–

Ventana de comunicación con los clientes, apalancada en la promesa de servicio: “tener comunicación permanente y confiable con una excelente actitud de servicio, y sustentada en el conocimiento del mercado”, y cuyo responsable en la Empresa es el equipo del área comercial de la dirección gestión integral del negocio de la Gerencia Transporte de Energía.  
 Número de atención: +57(4) 315 7317 – 315 7143

### Aspectos relevantes en la gestión con el cliente

- Ejecución de trabajos con tensión, un hito para ISA

**El 18 de octubre marcó la historia de ISA: por primera vez en Colombia se logró hacer el mantenimiento con línea energizada de tres transformadores de potencial de barra principal en la Subestación San Bernardino a 220 kV, sin afectar el suministro de energía en el suroccidente del país ni la interconexión con Ecuador.**

- El éxito de este procedimiento permite continuar con su implementación en futuras intervenciones en las subestaciones de ISA, sin interrumpir el servicio eléctrico.
- Tres años de investigación permitieron desarrollar el análisis mecánico, eléctrico y de riesgos, cumpliendo con el compromiso empresarial de rigurosidad y excelencia en la operación y mantenimiento.

- Entrada en operación de la Central Hidroeléctrica Porce III

El 30 de septiembre, ISA puso en operación las obras para integrar la Central Hidroeléctrica Porce III al Sistema de Transmisión Nacional –STN–. El proyecto incluyó la construcción, montaje, puesta en servicio, administración, operación y mantenimiento de la Subestación Porce a 500 kV y de dos circuitos de línea a 500 kV, que tienen una longitud de 19 km cada uno.

- ISA avanza en la construcción y la operación de la subestación El Bosque

El proyecto consiste en el seccionamiento de la actual línea Bolívar–Ternera 220 kV, propiedad de TRANSELCA, para reconfigurarla como línea Bolívar–El Bosque 220 kV y Ternera–El Bosque 220 kV. Los nuevos tramos incluyen una línea aérea en doble circuito de aproximadamente 14 km y un tramo subterráneo de aproximadamente 2 km. Adicionalmente, incluye la construcción de una subestación del tipo encapsulada GIS (*Gas Insulated Switchgear*) 220 kV en predios de la actual Subestación El Bosque, de propiedad de ELECTRICARIBE. Los beneficios de una estructura de este tipo se reflejan en un menor impacto visual para los entornos vecinos porque son construcciones más pequeñas, y en una mayor protección de los equipos por no estar a la intemperie.

- Premio ASOCODIS – CNO– a la investigación y desarrollo

En el marco de la VI Jornada de Distribución de Energía Eléctrica, ISA ganó el tercer puesto de la primera versión del “Premio ASOCODIS –CNO– a la Investigación y Desarrollo”, con el trabajo: “Metodología para el Manejo Integral de la Corrosión en Líneas de Transmisión de Energía Eléctrica”. Realizado por Juan Guillermo Maya Montoya, analista de la Dirección Gestión de Mantenimiento.

- La formación para el futuro: talento, entrenamiento y experiencia

Con su programa de semillero “profesionales en desarrollo”, la Compañía identifica, atrae y fortalece tempranamente el talento técnico y humano, con el fin de contar con personas calificadas e idóneas para el cubrimiento de las vacantes que se generan en sus áreas de mantenimiento, operación y proyectos del Sistema Interconectado Nacional –SIN–.

- Jornadas Técnicas

Con notable éxito se realizaron las III Jornadas Técnicas ISA 2010: certamen académico que se efectúa cada dos años, y que esta vez contó con una participación cercana a las 400 personas, entre conferenciantes, expositores, clientes e invitados de Argentina, Bolivia, Brasil, Canadá, Chile, Colombia, España, Italia y Perú.

Este certamen se distinguió por la rigurosidad y la excelencia, tendencias que la Empresa viene adoptando para cumplir con los protocolos, procedimientos y estándares nacionales e internacionales: ejecución de las actividades de operación y mantenimiento con calidad y oportunidad y aseguramiento de las personas, los equipos y el sistema.

- Renovación subestaciones

El fortalecimiento de la confiabilidad del servicio de transporte de energía es una de las actividades permanentes de ISA en sus diferentes procesos. Una vez concluyó el proyecto confiabilidad en el Sistema de Transmisión Nacional –STN–, avanzó en el proceso de planeación de renovación de seis subestaciones para 2011: Betania, Jaguas, La Esmeralda, La Mesa, San Mateo y Yumbo.

### ■ Planes Comerciales

- Mejoramiento continuo en los procesos.
- Evaluación de satisfacción clientes.
- Capacitación en el área comercial de ISA.
- Informe de gestión comercial en la evaluación del negocio ISA-TE.
- Seguimiento a la negociación de los contratos de conexión OR's y atención de otros contratos.
- Ejecución y seguimiento proyectos.
- Diseño de nuevo portafolio de servicios asociados, centrado en estudios eléctricos y de fibra oscura.
- Implementación del nuevo esquema regulatorio: Resolución 097-08 y 011-09: ingresos y calidad del servicio.
- Elaboración del Plan de Mejoramiento Clientes ISA 2011.



## Informe de Sostenibilidad

### CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Con base en las metas de disponibilidad del servicio establecida para el período, la demanda no atendida por causas atribuibles a la Empresa, que fue de 4,828 GWh, evidencia el alto índice de calidad del servicio de ISA.

Actividad	Resultado	Meta inferior	Meta superior	Desempeño		
				Inferior	Rango	Superior
Energía No Suministrada	4.828 MWh	7.783 MWh	7.241 MWh			X
Tasa de fallos por cada 100Km 500KV	2.27	4.50	3.50			X
Tasa de fallos por cada 100Km 230KV	3.19	4.50	3.50		X	
Disponibilidad de la red	99.933%	99.653%	99.888%			X
Salidas no selectivas y no necesarias	4.91%	9.00%	6.00%			X
Efectividad recierre	77.54%	77.67%	81.13%	X		

### ASPECTOS DE SALUD Y SEGURIDAD

#### OSHAS18001 y RETIE

Se habilitó personal de mantenimiento en pruebas físicas, técnicas y psicológicas necesarias para participar en la selección de los ejecutores de Trabajos con Tensión –TcT–. Con esta medida, no sólo se da cumplimiento a las normas RETIE y OSHAS18001, sino que se cumple el objetivo de rigurosidad y excelencia: contar con personal con mayores y mejores competencias para realizar las actividades de manera segura para las personas, los equipos y el sistema.

Vale la pena destacar que desde el inicio de las actividades de Trabajos con Tensión o línea energizada, en ISA no se ha producido ningún accidente en las actividades de mantenimiento.



### Normas de seguridad industrial y eléctrica

La Empresa diseñó guías de mantenimiento y fichas técnicas de herramientas y equipos empleados en los TcT, y realizó procedimientos de trabajos con tensión. Asimismo, elaboró tanto el Manual Unificado para la Operación y Mantenimiento Seguro, como el curso virtual para su implementación y asimilación por parte de todo el personal.

Como pionera de los TcT en Colombia, ISA se capacita e investiga de forma continua en el tema y ofrece este servicio a sus clientes.

### Cumplimiento de normas técnicas

Avanzó en la revisión de los equipos y activos con los clientes que están presentes en sus instalaciones, lo que le permitió compartir información y emprender acciones que contribuyan a la cultura de óptima calidad en la prestación del servicio.

- Con esta revisión se cumplen las normas ISO 14001 y OHSAS 18001 para la prestación de servicios con calidad.
- Un total de 13 empresas clientes tienen activos en las instalaciones de ISA.
- El número de activos o bienes de empresas clientes en instalaciones de ISA ascienden a 83.

### Implementación protocolos de maniobra

Este sistema, desarrollado para los planes de trabajo del CTE Centro, y que se implementó en marzo y entró en productivo para todos los planes de trabajo de ISA en mayo, se constituyó en el proyecto piloto en el Centro de Supervisión y Maniobras –CSM–.

### Cálculo de tasa de falla y análisis de supervivencia

Esta metodología le permite a ISA prestar un servicio con altos estándares de calidad y realizar una excelente gestión sobre sus activos.

### Evaluación del mantenimiento

Mediante la aplicación de una metodología para determinar la condición técnica de los equipos de subestaciones y definir acciones para prolongar su vida útil y minimizar la indisponibilidad del servicio.

### Manual unificado de operación y mantenimiento reglamentos internos SIG

Establece las prácticas de seguridad que deben aplicar los colaboradores de ISA y los contratistas en las actividades de programación y ejecución del mantenimiento, y en la operación y supervisión de equipos del sistema de potencia.

### COMUNICACIÓN CONFIABLE

Para garantizar la comunicación confiable y preservar la confidencialidad con los clientes se realizaron las siguientes actividades preventivas:

- Determinación de cláusulas de confidencialidad en los contratos.
- Elaboración del Manual Unificado de Operación y Mantenimiento (capítulo "protocolo para el suministro de información en caso de demanda no atendida o energía no suministrada")
- Registro en el contrato laboral indicaciones sobre el uso de la información.
- Capacitación en manejo de información.

### Comunicaciones de marketing

En la política de comunicación y en el código de ética, ISA establece las directrices para las relaciones con los grupos de interés, e identifica como acción de mejoramiento la difusión de buenas prácticas a través de mecanismos de comunicación, para hacerlas extensivas a la cadena de valor y transferirlas adecuadamente a las prácticas de responsabilidad.

### Portafolio de servicios

Mediante un portafolio de servicios altamente calificado, la Empresa pone a disposición de clientes actuales y futuros toda la experiencia y conocimiento logrados en más de 40 años de trayectoria, con el único propósito de atender las necesidades a la medida de sus clientes y cumplir los objetivos empresariales.

### Directorio atención clientes

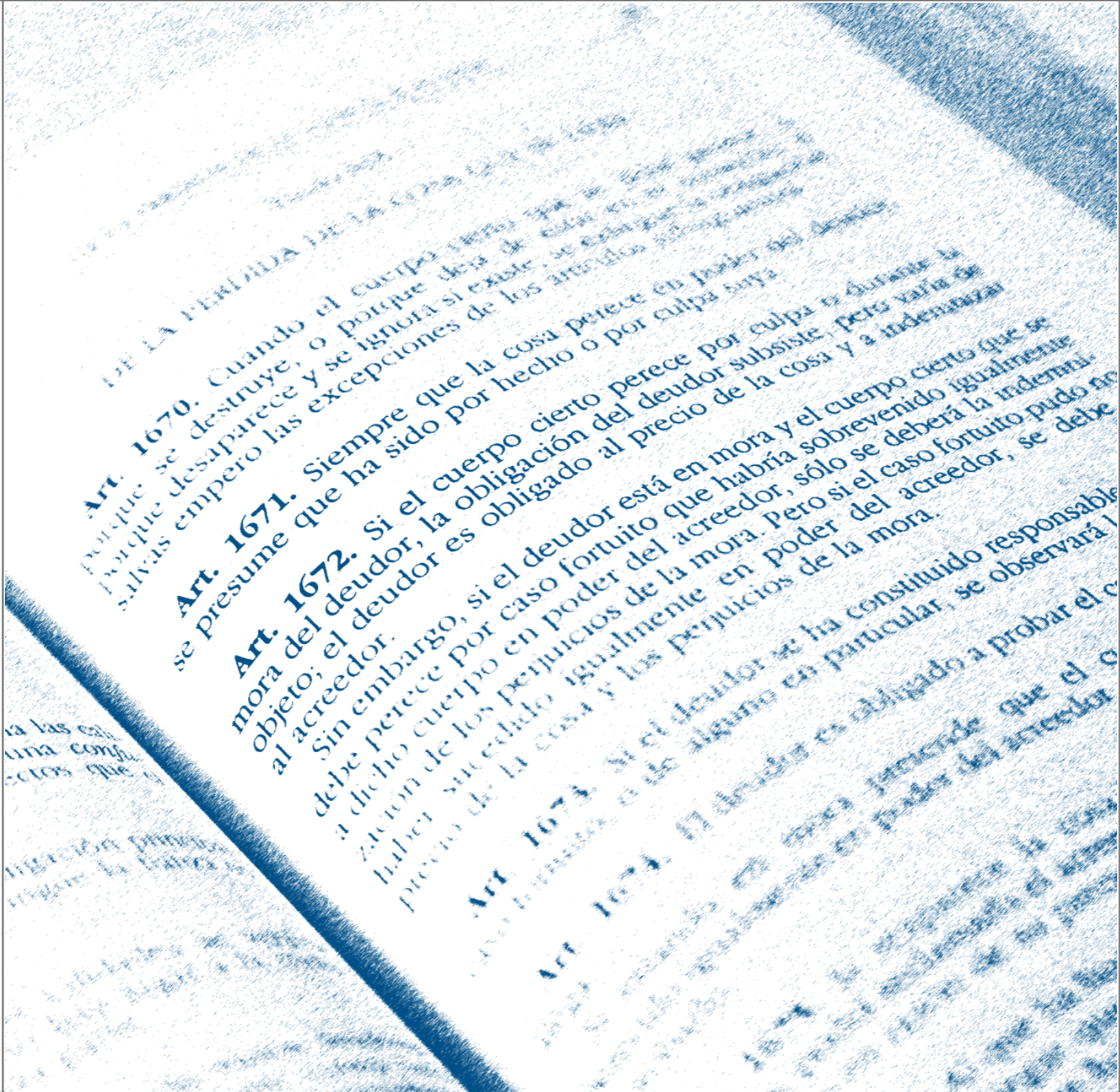
Está concebido como un instrumento para facilitar la comunicación a sus clientes y fortalecer con ellos la relación comercial.

### Atención sugerencias y reclamos

Para incrementar la satisfacción de sus clientes, el área comercial ISA-TRANSELCA cuenta con instrumentos para atender oportunamente los reclamos y sugerencias relacionadas con los servicios, esta información está también en el directorio para atención clientes publicado en los sitios Web de las dos empresas.

Estos productos pueden consultarse en:

<http://www1.isa.com.co/irj/portal/anonymous?NavigationTarget=navurl://8f2989311ecebd4f847cef8eca8e2b80&LightDTNKnobID=278483387>



**Art. 1670.** Cuando el cuerpo cierto se destruye, o porque se destruye, o porque desaparece y se ignora si existe, se extingue la obligación, salvo en los casos expresamente previstos en la ley.

**Art. 1671.** Siempre que la cosa perezca en poder del deudor, se presume que ha sido por hecho o por culpa suya.

**Art. 1672.** Si el cuerpo cierto perece por culpa o durante la mora del deudor, la obligación del deudor subsiste. Pero si el deudor es obligado al precio de la cosa y a indemnizar los perjuicios de la mora, sólo se deberá la indemnización si el caso fortuito pudo haber sucedido igualmente en poder del acreedor, sólo se deberá la indemnización de los perjuicios de la mora.

**Art. 1673.** Si el deudor se ha constituido responsable por el precio de la cosa y los perjuicios de la mora, se observará lo dispuesto en el artículo anterior.

**Art. 1674.** El deudor es obligado a probar el caso fortuito cuando el caso fortuito se ha constituido responsable por el precio de la cosa y los perjuicios de la mora.

## ESTADO

### Compromiso y caracterización

Respetar y promover el Estado de derecho

ISA considera el Estado como el conjunto de instituciones responsables de garantizar los derechos de las personas, velar por el interés general y proteger los bienes públicos. Además de cumplir las obligaciones con el Estado, la Empresa aporta al fortalecimiento de las instituciones mediante convenios con entidades públicas y privadas, en procura de mejorar la gestión pública y sensibilizar a la población acerca del uso adecuado de los recursos naturales y de la convivencia con obras de infraestructura en los municipios de sus zonas de influencia.

### Objetivos estratégicos

Respetar el Estado de derecho.  
Promover el Estado de derecho.

### Criterios

La relación de ISA con el Estado se fundamenta en el principio constitucional que establece que el Estado debe asegurar la prestación eficiente de los servicios públicos a los habitantes del territorio nacional. Para cumplir con este propósito, el Estado se reserva la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios.

ISA respeta y promueve el Estado de derecho:  
Cumplimiento estricto de la ley (respeto a la normatividad).  
Suministro de información oportuna.  
Relacionamiento institucional.  
Fortalecimiento institucional.

### Retos 2011

ISA apoya las administraciones locales porque son estratégicas para el desarrollo de sus negocios. Con este objetivo, la Empresa implementó el programa Fortalecimiento Institucional, con el que se pretende intervenir en aspectos tales como: índice de desempeño integral, capacidad de apalancamiento de recursos del gobierno central y de la banca multilateral, eficiencia y eficacia en el manejo de los recursos del sistema general de participación y nivel de vida de los habitantes.

### RESPETAR EL ESTADO DE DERECHO

#### Vigilancia y control

Los siguientes entes de control recibieron de parte de la Empresa información oportuna y consistente:

#### Contaduría General de la Nación

- Informe anual con el catálogo de cuentas, movimientos de cuentas por pagar, operaciones recíprocas, partidas patrimoniales, bienes inmuebles, flujos de efectivo, informe de control interno, estados contables y notas a los estados financieros.
- Tres informes trimestrales intermedios con información correspondiente a catálogo de cuentas, movimientos de cuentas por pagar, operaciones recíprocas, partidas patrimoniales, bienes inmuebles, flujos de efectivo, balance general y estado de la actividad financiera y económica.
- Dos informes semestrales para el Boletín Deudores Morosos del Estado.

#### Contraloría General de la República –CGR–

- Auditoría gubernamental con enfoque integral, realizada de enero a junio por la CGR.
- Informe anual de rendición de la cuenta con información contractual, ambiental, indicadores, estados financieros, deuda y auditoría interna.
- Informe intermedio de la rendición de la cuenta.
- Dos informes sobre el avance del plan de mejoramiento.
- Doce informes sobre deuda al Sistema Estadístico Unificado de Deuda –SEUD–.
- Doce informes mensuales sobre contratos firmados, reportados al Sistema de Información de Contratación del Estado –SICE–.
- Informa anual sobre el presupuesto de la contratación reportado al SICE.

## Informe de Sostenibilidad

- Cuatro Informes trimestrales sobre información presupuestal de ISA al Sistema Consolidador de Hacienda e Información Financiera Pública –SCHIP–.

### Superintendencia Financiera de Colombia

- Información previa y posterior a la Asamblea General Ordinaria de Accionistas: fecha de la asamblea y proyecto de distribución de utilidades, y copia del acta de la asamblea y del informe anual (estados financieros).
- Doce informe sobre colocación de documentos, y evolución de cada una de las emisiones de títulos en circulación de ISA vigentes en el mercado primario.
- Informe financiero anual, con notas a los estados financieros e informe del Revisor Fiscal.
- Informes financieros trimestrales.

### Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios –SSPD–

- Atención de requerimientos de información de la Auditoría Externa de Gestión y Resultados –AEGR– de la SSPD.
- Tres actualizaciones del Registro de Prestadores de Servicios Públicos –RUPS–.
- Dos informes semestrales sobre accidentes de origen eléctrico.
- Información financiera anual (plan de cuentas, costos y gastos).
- Envío de los estados financieros firmados.
- Reporte sobre información complementaria financiera anual.
- Reporte sobre información complementaria financiera semestral.
- Cuatro informes trimestrales sobre inversión en infraestructura.
- Entrega del informe anual y del acta de la asamblea.

### DANE

- Cuatro encuestas trimestrales de importación y exportación de servicios.

### Departamento administrativo de la función pública

- 12 informes en el aplicativo Sistema Único de Información de Personal –SUIP–, sobre los contratos de prestación de servicios personales.

### Departamento Nacional de Planeación

- Entrega del informe anual.



## Informe de Sostenibilidad

### Pago de impuestos

ISA reporta el pago de impuestos como parte de su transparente gestión y con el propósito de consolidar el debido control social sobre los recursos del Estado.

### Relación de impuestos pagados

Concepto	2008 (millones \$)	2009 (millones \$)	2010 (millones \$)
Impuesto de renta (gasto provisión renta).	92,692	145,471	108,637
Contribución FAER.	44,169	50,454	48,076
Gravamen a los movimientos financieros.	1,030	993	1,049
Impuesto de industria y comercio.	6,519	6,812	6,803
Impuesto al patrimonio.	20,173	20,173	20,173
Transferencia a la UPME.	2,743	2,881	3,178
Contribución PRONE.	48,191	37,238	34,536
Cuota de control fiscal CGR.	1,109	1,245	1,145
Contribución Superintendencias y Comisiones de Regulación.	1,073	1,280	1,974
Impuesto de timbre nacional.	876	25	0
Impuesto predial unificado.	726	361	818
Impuesto de avisos y tableros.	49	61	54
Impuesto de alumbrado público.	568	579	630
Sobretasa de bomberos.	117	124	142
Contribución por servicio de energía.	166	35	163
Contribución sobre contratos de obra pública.	0	0	120
Impuesto de vehículos.	8	5	6
Sobretasa de prevención de desastres.	1	1	0
Estampillas	2,047	2,178	2,038
<b>Total</b>	<b>222,255</b>	<b>269,919</b>	<b>229,543</b>

### Prácticas anticorrupción y de Derechos Humanos

El Sistema para la Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo –SIPLA–, implementado en ISA desde 2009, se fortaleció durante el período en aspectos tales como: actualización de la información de terceros con los que la Empresa tiene relaciones comerciales; sensibilización de los colaboradores que administran dicho sistema; relacionamiento con las autoridades competentes; y automatización de los procedimientos que soportan el proceso para mayor cobertura, agilidad, oportunidad y calidad de la información.

Para fortalecer y promover los Derechos Humanos en la cadena de valor, la Compañía tiene un convenio con el Ejército Nacional, consistente en la asignación de recursos para la formación e implementación de acciones en materia de Derechos Humanos.

Asimismo, coordina con las autoridades el registro de campos minados reales o sospechosos, los cuales son ejecutados por grupos especializados, y suministra apoyos adicionales a los organismos de seguridad del Estado para adelantar acciones de mejoramiento de la seguridad en las regiones, siempre en el marco del respeto de los Derechos Humanos y de la legislación vigente.

De otro lado, le entrega un reporte mensual al Alto Comisionado de la ONU sobre eventos relacionados con las actividades de ISA (y de los cuales tuvo directo conocimiento), en relación con violación de derechos humanos, secuestros, agresiones y atentados contra la infraestructura eléctrica; y, en forma periódica, ingresa al Sistema de Información de Riesgos Sociopolíticos –SIRS– de la Vicepresidencia de la República para consultar información sobre eventos de orden público, propiciados por actores ilegales y por el accionar de la fuerza pública.

El ciclo de gestión de riesgos sociopolítico consignado en el mapa de riesgo empresarial, desde la identificación hasta la adopción de medidas administrativas, de seguimiento y comunicación, fue actualizado por ISA durante el período, y de esta manera dio cumplimiento a lo establecido en la Política para la Gestión Integral de Riesgos y en la metodología definida por la Compañía

### PROMOVER EL ESTADO DE DERECHO

#### Fortalecimiento institucional

Considerando que el fortalecimiento a las administraciones públicas es un tema complejo y de competencia fundamentalmente del Estado, y no de la empresa privada, pero con la claridad que para facilitar la operación de la Compañía se necesitan administraciones locales fuertes, en 2010 se hizo un análisis sobre

cuál podría ser el contenido, la metodología y los socios para ejecutar esta iniciativa. Se revisaron los distintos programas que desde el Estado, las universidades, las Organizaciones No Gubernamentales, las empresas y la cooperación internacional se vienen adelantando sobre este tema, conociendo sus herramientas conceptuales y metodológicas y las estrategias de implementación.

A partir de esta revisión, se tomó la decisión de adelantar un programa que apuntara a mejorar los índices de desempeño de los municipios seleccionados frente a la medición que hace el Departamento Nacional de Planeación –DNP–. Para esto se adelantaron acuerdos con el DNP, de tal manera que él suministre su metodología, capacidad instalada y equipo técnico para la realización del programa de fortalecimiento; ISA, por su parte, aporta recursos y los municipios que son de su interés para desarrollar las acciones.

### Gestión gremial

ISA participó activamente en las diferentes cámaras de ANDESCO:

#### Cámara de Energía

- Análisis sobre el riesgo de crédito y garantías para el Mercado de Energía Mayorista –MEM–.
- Estudio ANDESCO –Prospectiva de los Servicios Públicos – Sector de Energía Eléctrica (SEE).
- Mesa de trabajo – PCBs.
- Balance de las medidas normativas del MME y la CREG durante el Fenómeno de El Niño.
- Gestión de continuidad de traslado de Fondo de Apoyo Financiero para la Energización de las Zonas Rurales –FAER– a cargos por uso del STN.
- Presentación a DNP de los principios de ley PND.

#### Cámara de Comunicaciones y RSE

- Desarrollo y difusión del modelo de Responsabilidad Social Empresarial para las empresas de servicios públicos y comunicaciones. A través de un trabajo en equipo de los miembros de la Cámara, el Modelo está en su fase de aplicación en una empresa piloto. De acuerdo con los resultados de esta experiencia, el modelo estará a disposición de cualquier empresa afiliada al gremio.
- Participación en el salón de RSE, en el marco del Congreso de Servicios Públicos y TIC, evento sectorial en el cual se aplica la actividad del carbono neutro, a través de la cual se busca que los gases efecto invernadero, sus compensaciones o capturas se contrarrestan de manera que su diferencia sea cero.

### Cámara Ambiental

Su actividad se concentra en el desarrollo de la agenda ambiental de ANDESCO y de Ministerio de Minas y Energía, con énfasis en la gestión regulatoria enfocada en comentarios técnicos y jurídicos para hacer ajustes y recomendaciones durante la definición de los proyectos normativos en curso, los cuales se reseñaron en el capítulo sostenibilidad en las acciones gremiales.

### APOYO A LAS INSTITUCIONES

En el marco de la estrategia viabilidad empresarial en medio de la confrontación armada, en su línea coordinación interinstitucional, la Empresa desarrolla análisis con las entidades del Estado, especialmente con los organismos de seguridad y la Fiscalía General de la Nación, para definir medidas de administración de riesgos sociopolíticos.

### Comité Minero Energético de Seguridad y Derechos Humanos

En este espacio, que es liderado por la Vicepresidencia de la República para compartir las mejores prácticas en la prevención de la vulneración de los Derechos Humanos, la Compañía participó en tres sesiones con el grupo de relacionamiento con la fuerza pública, en dos con el de análisis de riesgos, en dos con el de Indicadores y en cuatro sesiones del Comité Directivo, del cual ISA forma parte.

### Comité de Análisis de Riesgos Sociopolíticos de Antioquia

ISA hace parte de este comité junto con otras empresas, con la Comisión Nacional de Reparación y Reconciliación del Gobierno Nacional y con el Consejero de Paz de la Gobernación de Antioquia, y como invitados asisten la Misión de Apoyo al Proceso de Paz de la OEA y la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos.

De otro lado, tiene suscrito un convenio de colaboración con el Ministerio de Defensa para apoyar al Ejército Nacional en su misión constitucional de brindar seguridad en las regiones en donde la Empresa realiza su operación. El apoyo brindado por ISA, que favorece al Comando del Ejército Nacional, seis divisiones y 14 brigadas, se materializó durante el período en la implementación de campañas de comunicaciones institucionales lideradas por el Ejército y la Armada Nacional, para la prevención de atentados contra la infraestructura energética y de accidentes con minas antipersona en dos regiones del territorio nacional.



**DIMENSIÓN ECONÓMICA**

**PRINCIPALES INVERSIONES E INGRESOS**

Inversión en infraestructura y servicios prestados\*  
Cifras en millones de pesos

I-POA	Optimización Activos	7,453
I-BETA	Renovación subestación Betania	663
	<b>Subtotal reposición de activos</b>	<b>8,116</b>
I-UPME01	Proyecto UPME 01	1
I-UPME07	Proyecto UPME 07	44,010
I-UPME08	Proyecto El Bosque	5,572
I-CONFIAB	Confiabilidad Etapa 3	764
	<b>Subtotal UPMES</b>	<b>50,348</b>
I-S/ELIMON	Ampliación subestación Caño Limón	107
INFANTAS	Proyecto Infantas	11,716
CARICARE	Proyecto Caricare	15,181
I-SANCCHIVOR	Proy. SanCarlos Chivor	512
	<b>Subtotal proyectos de transmisión</b>	<b>27,516</b>
<b>Total</b>		<b>85.979</b>

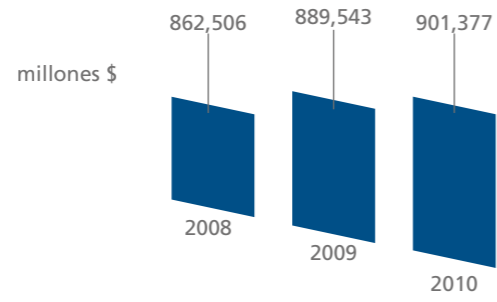
\*inversiones de caja de ISA

## Informe de Sostenibilidad

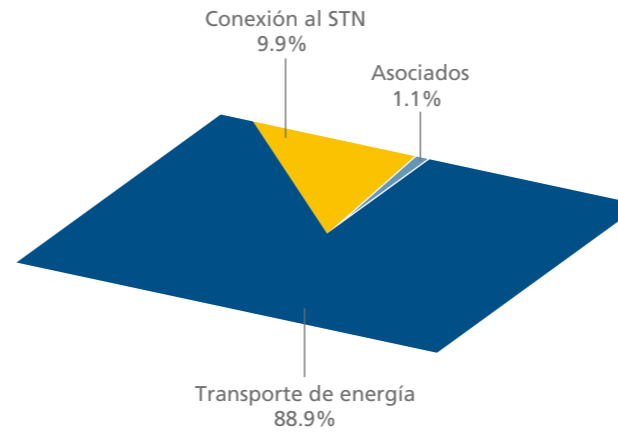
### Resultados de ISA en el período

millones \$	2010	2009	Variación	% Variación
<b>Resultados</b>				
Ingresos operacionales	941,971	932,107	9,864	1.1
Costos y gastos operacionales	(469,363)	(460,174)	(9,189)	2.0
EBITDA	623,946	625,204	(1,258)	-0.2
Utilidad operacional	472,608	471,933	675	0.1
Resultado no operacional	(20,075)	(11,584)	(8,491)	73.3
Utilidad antes de impuestos	452,533	460,349	(7,816)	-1.7
Provisión impuesto de renta	(108,637)	(145,471)	36,834	-25.3
Utilidad neta	343,896	314,878	29,018	9.2
<b>Balance</b>				
Activo	9,033,380	8,521,132	512,248	6.0
Pasivo	2,593,684	2,401,248	192,436	8.0
Patrimonio	6,439,696	6,119,884	319,812	5.2
<b>Indicadores</b>				
Margen EBITDA (%)	66.2%	67.1%		
Margen operacional (%)	50.2%	50.6%		
Margen neto (%)	36.5%	33.8%		
Rentabilidad del activo (%)	3.8%	3.7%		
Rentabilidad del patrimonio (%)	5.3%	5.1%		
Endeudamiento (%)	28.7%	28.2%		
Deuda neta / EBITDA (veces)	2.3	1.4		
EBITDA / Intereses (veces)	5.4	3.4		

## INGRESOS POR SERVICIOS



## PARTICIPACIÓN DE INGRESOS POR SERVICIO





## ACCIONISTAS

### Compromiso y caracterización

Crecimiento con rentabilidad y generación de valor.

### Objetivos estratégicos

Asegurar incremento de valor.

### Criterios

Comunicación confiable con los accionistas.  
 Establecimiento de mediciones para el mejoramiento en la atención al accionista.  
 Crecimiento con rentabilidad y generación de valor.

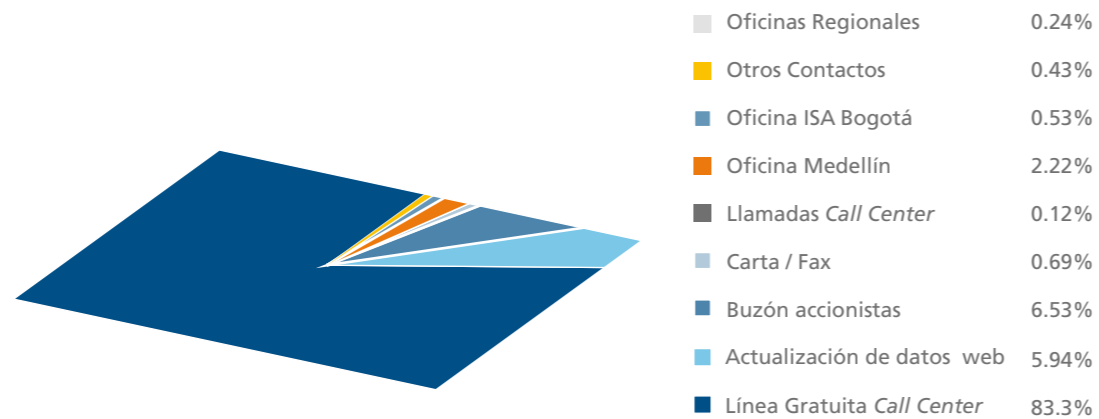
### Retos 2011

En el marco del compromiso con este grupo de interés, mantener buenas prácticas para aportar al crecimiento del negocio.

### Centro de información para accionistas

El centro de atención para los accionistas registró un nivel de servicio del 98% (8% más de lo pactado), equivalente a un total de 35.601 contactos durante el período, los cuales se clasifican en las siguientes categorías:

#### TIPO DE CONTACTOS



Línea gratuita de atención al accionista: 83% de los requerimientos (29.657 llamadas), que fueron atendidos con un nivel de servicio de 95% (superando el 85% pactado). Oficinas de atención personalizada en Medellín: 790 requerimientos (188 en Bogotá y 85 en las demás oficinas regionales).

Al cierre del año, ISA contaba con 51.204 accionistas: en Bogotá (35.51%), Medellín (19.34%), Cali (6.93%), Barranquilla (3.19%), Bucaramanga (2.15%) y el resto de ciudades (32.88%). En total, estos accionistas efectuaron 2.324 solicitudes a través del buzón: [accionesisa@isa.com.co](mailto:accionesisa@isa.com.co)

### Distribución geográfica accionistas a diciembre 31 de 2010

Ciudades	Accionistas	Porcentaje
Bogotá	18,181	35.51
Medellín	9,905	19.34
Cali	3,549	6.93
Barranquilla	1,635	3.19
Bucaramanga	1,099	2.15
Otras Ciudades	16,835	32.88
<b>Total</b>	<b>51,204</b>	<b>100.00</b>

Durante el período se registraron por “felicitación y agradecimiento” 312 casos y por “quejas” 8.

A través de Fiduciaria Bancolombia, ISA contrató los servicios de INVAMER S.A. (entidad encargada de realizar la encuesta de satisfacción de servicio a los accionistas) para evaluar la calidad de la línea de atención al accionista. La calificación obtenida, que fue de 4.79, es ubicada por *Quality Service Audit S.A.* en el rango de “excelente” en el ámbito internacional.

Para mantener un relacionamiento permanente con los accionistas e inversionistas, la Compañía realizó las siguientes actividades relacionadas con el suministro de información oportuna:

El Gerente General de ISA presentó el informe de gestión en la Asamblea General Ordinaria de Accionistas, que contó con un quórum de 84.99% y que fue celebrada el 29 de marzo; y el Informe de Gestión y Resultados Financieros, a sociedades comisionistas de bolsa e inversionistas institucionales, en seis reuniones presenciales celebradas en Bogotá, Cali y Medellín. Asimismo, atendió cerca de 50 visitas de

inversionistas internacionales, participó en seis eventos, y realizó conferencias telefónicas trimestrales con inversionistas internacionales.

De otro lado, la Empresa le envió a los accionistas dos boletines (63,641 envíos físicos y 40,248 electrónicos), los cuales también fueron publicados en la página Web, sección inversionistas; y 22,427 certificados tributarios (10,017 impresos y 12,410 electrónicos).

Para implementar nuevos servicios y generar valor a sus accionistas, ISA puso a disposición un mecanismo de consulta electrónica en su página Web, que permite conocer, mes a mes, el valor de la inversión mediante la generación del extracto de cuenta de acciones ordinarias. Este mecanismo virtual no sólo suministra información ágil y oportuna, sino que promueve el uso racional de los recursos naturales en el marco de una gestión socialmente responsable.

Esta información se obtiene ingresando a:

<http://www1.isa.com.co/irj/portal/anonymous?NavigationTarget=navurl://697bba91bf366caf16307a47572daba2>

Cumpliendo con el compromiso con sus accionistas de crecer con rentabilidad y generar valor y con los objetivos de Responsabilidad Social Empresarial, ISA continuó con la publicación de la Guía para el Inversionista, con el apoyo de la Bolsa de Valores de Colombia –BVC–, cuyo carácter es esencialmente formativo en el mundo bursátil. La edición de 2010, que tuvo 29.159 envíos físicos y 21.103 envíos electrónicos, ofreció información sobre diferentes alternativas de inversión con montos mínimos de recursos, ya sea mediante firmas comisionistas, carteras colectivas o compra de acciones a través del sistema “e-trading”.

La “Guía para el Inversionista” puede consultarse en:

<http://www1.isa.com.co/irj/portal/anonymous?NavigationTarget=navurl://838bb64b6ac6dd465e15c2c159d169d>

ISA mantuvo su página Web actualizada con noticias, hechos relevantes, informes de resultados financieros trimestrales, certificados, boletines, extractos semestrales y otras piezas genéricas, entre otro tipo de información.

### Política de dividendos

La Asamblea General Ordinaria de Accionistas, celebrada el 29 de marzo, aprobó la proposición sobre la apropiación y distribución de utilidades del ejercicio 2009, que consistió en distribuir utilidades por \$177,228 millones para pagar un dividendo de \$160 por acción. El pago se realizó en cuatro cuotas

## Informe de Sostenibilidad

trimestrales iguales, a razón de \$40 por acción: el 19 de abril, el 19 de julio, el 19 de octubre de 2010 y el 27 de enero de 2011.

La retribución directa al accionista en forma de dividendos fue de \$160 (5.26% más que el dividendo pagado en 2009, que fue de \$152).

<b>Año</b>	<b>Dividendo anual</b>	<b>%</b>	<b>Dividendos decretados (millones de pesos)</b>
2006	120		115,241
2007	128	6.67	130,466
2008	140	9.38	150,593
2009	152	8.57	163,501
2010	160	5.26	177,228

Al cierre del año, ISA tenía en circulación 1,107,677,894 acciones, y de ellas el 31.42% correspondían al *free float*.

## Informe de Sostenibilidad

Es importante destacar que la Empresa de Energía del Pacífico se incluyó dentro de la categoría de capital público y privado, como se registra en el cuadro siguiente de composición accionaria.

<b>Accionistas</b>	<b>Número de acciones Diciembre 31 - 10</b>	<b>%</b>
<b>Inversionistas estatales</b>	<b>682,078,108</b>	<b>61.58</b>
La Nación	569,472,561	51.41
Empresas Públicas de Medellín	112,605,547	10.17
<b>Empresas con capital público y privado</b>	<b>77,577,007</b>	<b>7.00</b>
ECOPETROL	58,925,480	5.32
Empresa de Energía de Bogotá	18,448,050	1.67
Empresa de Energía del Pacífico	203,477	0.02
<b>Inversionistas privados</b>	<b>348,022,779</b>	<b>31.42</b>
Institucionales	210,447,090	19.00
Personas naturales	93,621,269	8.45
Personas jurídicas	21,699,213	1.96
Fondos de inversión extranjeros	20,658,682	1.87
ISA ADR Program	1,596,525	0.14
<b>Capital suscrito y pagado en circulación</b>	<b>1,107,677,894</b>	<b>100.00</b>

El precio de cierre de la acción fue de \$14,100, lo que equivale a una valorización de 8.63%, mientras que la valorización en el mercado se situó en 33.57%. El precio de cierre del ADR, por su parte, representó una valorización de 15.58%.

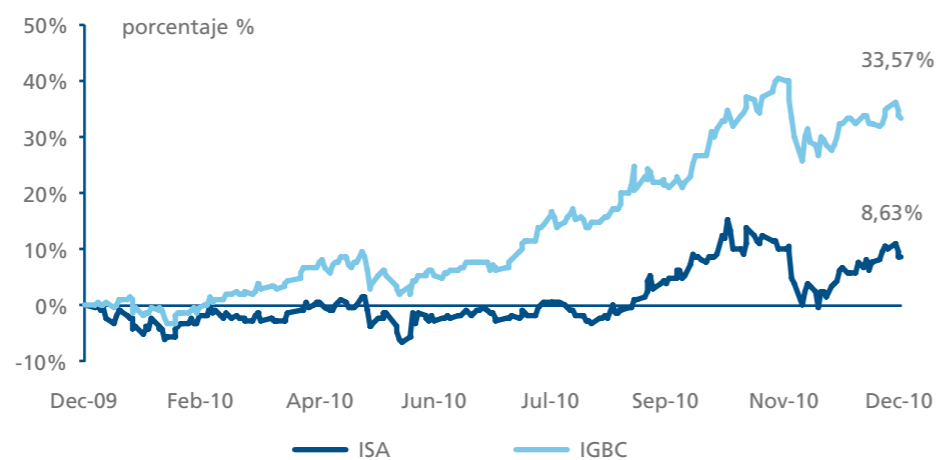
La capitalización bursátil de la Compañía ascendió a 15,618,258 millones (USD 8,160 millones), mientras que el volumen promedio negociado fue de 4,490 millones (41.82% más que lo negociado en 2009).

## Informe de Sostenibilidad

La acción de ISA ocupó el puesto 10 en la categoría de alta bursatilidad.

Información Bursatil	2008	2009	2010
Acciones en circulación	1,075,661,374	1,107,677,894	1,107,677,894
Free – Float	29.70%	31.44%	31.42%
Número de accionistas	56,539	53,215	51,204
Valor nominal (\$)	32.8	32.8	32.8
Valor intrínseco con valorización (\$)	4,470.98	5,528.96	5,813.69
Volumen promedio negociado anual (millones de \$)	2,582	3,166	4,490
Precio de cierre (\$)	7,100	12,980	14,100
Capitalización bursátil (millones de USD)	3,404	7,033	8,160
Rentabilidad total	1.97%	84.96%	9.86%
Precio cierre ADR (USD)	78.94	158.84	183.59
Precio promedio ADR (USD)	93.89	114.83	173.70
IGBC (puntos)	7,560.68	11,602.14	15,496.77
Colcap (puntos)	851.35	1,366.85	1,823.70
Col20 (puntos)	701.23	1,115.43	1,452.68

### VALORIZACION ISA - IGBC



**DESEMPEÑO ECONÓMICO Y FINANCIERO**

**Crecimiento con rentabilidad y valor**

El EBITDA disminuyó 0.2% (de \$625,204 millones pasó a \$623,946 millones), debido, básicamente, al incremento en los gastos de administración, operación y mantenimiento – AOM por la reclasificación como operacional de los gastos por concepto de torres afectadas por los atentados y por el aumento en los gastos por cálculo actuarial debido a la mayor expectativa de vida en Colombia. Estos hechos llevaron a que los costos y gastos operacionales se incrementaran en 2,0% en 2010, superando a la variación de los ingresos que fue de 1.1% con respecto al año 2009.

El EVA, por su parte, presentó un comportamiento positivo al cerrar el año en \$95,479 millones (156% más que en 2009). Este incremento fue causado, principalmente, por el comportamiento de las variables macroeconómicas que favorecieron la rentabilidad de los activos.

<b>Indicadores</b>	<b>2.008</b>	<b>2.009</b>	<b>2.010</b>
EBITDA	602,485	625,204	623,946
Variación (%)		3.7	-0.2
EVA	26,197	37,324	95,479
DELTA EVA (\$)		11,128	58,154
Variación (%)		42	156

### Calificación de riesgo crediticio

Las calificaciones de riesgo corporativo y de emisiones de bonos locales e internacionales, otorgados por las agencias especializadas, ratificaron la fortaleza y solidez financiera de ISA y sus empresas y la posición dominante como transportador de energía en Colombia, Perú, y en el estado brasilero de São Paulo, y como nuevo participante en el negocio de concesiones viales en Chile.

*Fitch Ratings* de Colombia ratificó con calificación AAA y con *outlook* estable la tercera emisión de bonos y el programa de emisión y colocación de bonos de ISA; de igual modo, *Standard & Poor's* ratificó a ISA su calificación de BB+, con perspectiva estable, para créditos corporativos de largo plazo en moneda extranjera y en moneda local (igual al techo soberano de la República de Colombia).

Por primera vez, ISA adquiere el grado de inversión por parte de *Moody's Investor Service*, al obtener una Calificación de Emisor en Moneda Local Baa3 y una Calificación de Emisor en Moneda Extranjera Baa3 con perspectiva estable. Asimismo, *Fitch Ratings* le asignó una calificación del Emisor BBB en moneda local y moneda extranjera. La Perspectiva de la calificación es estable.





## ANEXOS

### Pacto Global

En Agosto, ISA se adhirió al Pacto Global, lo cual ratifica la tendencia de responsabilidad social en la cual ha incursionado la Compañía y que significa seguir adecuando su comportamiento responsable a las nuevas exigencias de la sociedad contemporánea, los cuales reclaman un concepto que integre la competitividad de las empresas y su sostenibilidad financiera, con una nueva dimensión de lo social que potencie, garantice y haga sostenible nuestra participación efectiva en la transformación del país.

En este marco ISA ha adelantado acciones que le han permitido trabajar en aras de los principios definidos en el Pacto Global desde su gestión con los diferentes grupos de interés y desde el Centro Regional para América Latina.

#### Principios:

Principio 1: apoyar y respetar.

Principio 2: no ser cómplices.

Principio 3: libertad de asociación y negociación colectiva.

Principio 4: eliminación de trabajo forzado.

Principio 5: erradicación de trabajo infantil.

Principio 6: abolir discriminación en el empleo y ocupación.

Principio 7: enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

Principio 8: fomentar iniciativas que promuevan mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9: desarrollo y difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Principio 10: trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluida la extorsión y soborno.

#### Objetivos de Desarrollo del Milenio

En la Cumbre del Milenio de las Naciones Unidas celebrada en la sede de las Naciones Unidas (Nueva York, 2000), los jefes de Estado y de Gobierno del mundo firmaron la Declaración del Milenio. En ella asumieron compromisos en materia de paz y seguridad, derechos humanos, protección del entorno y atención especial a la pobreza. Con base en esa Declaración se concertaron los Objetivos de Desarrollo

del Milenio, ODM, que incluyen ocho objetivos, 18 metas y más de 40 indicadores que deben hacerse realidad para el 2015. “Los Objetivos de Desarrollo del Milenio constituyen un pacto entre las naciones para eliminar la pobreza humana”.\*

ISA contribuye con los ODM a través del convenio ISA–PNUD en la identificación de los ODM más críticos en los municipios donde ISA tiene presencia para implementar acciones que les permitan avanzar en estas metas.

Objetivo 1: erradicar la pobreza extrema y el hambre.

Objetivo 2: lograr la enseñanza primaria universal.

Objetivo 3: promover la igualdad de género y la autonomía de la mujer.

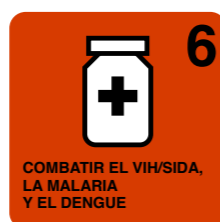
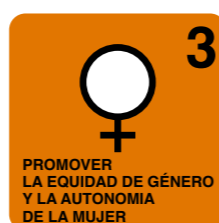
Objetivo 4: reducir la mortalidad infantil.

Objetivo 5: mejorar la salud materna.

Objetivo 6: combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades.

Objetivo 7: garantizar la sostenibilidad del medio ambiente.

Objetivo 8: fomentar una asociación mundial para el desarrollo.



\* En: <http://www.pnud.org.co/sitio.shtml?apc=aKa020101--&m=a&e=A>

## ÍNDICE

Índice contenidos GRI G3	Pacto Global	ODM	Capítulo/comentario
<b>1 ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>			
1.1 Declaración y compromiso con la política de sostenibilidad			Carta del Gerente General.
1.2 Principales impactos, riesgos y oportunidades.			Se presenta a lo largo del informe.
<b>2 PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>			
2.1 Nombre de la organización.			
2.2 Principales marcas, productos y servicios.			
2.3 Estructura operativa.			
2.4 Localización de la sede principal de la Organización			Calle 12 sur No 18-168 Medellín, Colombia
2.5 Donde opera			
2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.			
2.7 Mercados servidos			
2.8 Dimensión de la organización			
2.9 Cambios significativos durante el período de la memoria			“Actualización del Código de ética estructurado por grupos de interés. Aprobación de un nuevo Modelo para la Gestión Social y Ambiental.”
2.10 Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.			
<b>3 PARÁMETROS DE LA MEMORIA</b>			
3.1 Período cubierto por la información contenida en la memoria			La memoria cubre el año 2010.
3.2 Fecha de la memoria anterior anterior más reciente			La memoria anterior correspondió al año 2009.
3.3 Ciclo de presentación de memorias			El ciclo de memorias es anual.

3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria	
<b>Alcance y cobertura de la memoria</b>	
3.5 proceso de definición del contenido de la memoria	Este informe es el primero bajo la metodología GRI G3. Se definieron los contenidos a partir de la identificación de asuntos significativos para la Empresa en materia de sostenibilidad.
3.6 Cobertura de la memoria	
3.7 Límites del alcance o cobertura de la memoria	Se presentan todos los asuntos en referencia a la dimensión ambiental, social y económica relevante a los compromisos con los grupos de interés.
3.8 Base para incluir información en el caso de negocios conjuntos	
3.9 Técnicas de medición de datos y bases para realizar cálculos	Se presenta a lo largo del informe.
3.10 Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información de memorias anteriores.	
3.11 Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados a la memoria	
<b>Índice del contenido GRI</b>	
3.12 Tabla de contenidos GRI	Anexo 1 tabla contenido GRI - G3.

## Verificación

<p>3.13 Política práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa</p>	<p>Existe una verificación interna y los indicadores en su mayoría corresponden al Sistema de Gestión Integral -SIG- el cual fue auditado para la recertificación en ISO14001 y OSHAS 18001.</p>
---	--

## 4 GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

<p>4.1 Descripción de la estructura de gobierno</p>	<p>Estructura de Gobierno de la Compañía.</p>
<p>4.2 Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.</p>	<p>Estructura de Gobierno de la Compañía.</p>
<p>4.3 Estructura de la Junta Directiva.</p>	<p>Estructura de Gobierno de la Compañía.</p>
<p>4.4 Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.</p>	<p>Dimensión económica, capítulo accionistas.</p>
<p>4.5 Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización.</p>	<p>Definido por la Asamblea General de accionistas según lo define el acuerdo de Junta No 76.</p>
<p>4.6 Procedimientos para evitar conflictos de interés.</p>	<p>Código de Buen Gobierno.</p>
<p>4.7 Procedimientos 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</p>	<p>Comités de Junta.</p>

## Informe de Sostenibilidad

4.8 declaración de misión, visión, valores, código de conducta y principios relevantes.			Qué queremos ser y cómo lo lograremos.
4.9 Mecanismos de control de la Junta Directiva			Autoevaluación.
4.10 Mecanismos de auto evaluación de la Junta Directiva.			Resultados de evaluación 2010.
<b>Compromisos con iniciativas externas</b>			
4.11 Adopción del principio de precaución	Principio 7 y 8	Objetivo 7	Sistema de Gestión Integral -SIG- dimensión ambiental.
4.12 Programas sociales, económicos y ambientales desarrollados externamente.	Principio 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10	Objetivo 1, 2, 3, 4, 7 y 8	“Capítulo de Gestión Ambiental en diseño, construcción y operación.  Dimensión social, capítulos Colaboradores, Sociedad, Proveedores, Estado y Clientes.”
4.13 Principales asociaciones a las que pertenece la organización.		Objetivo 8	Asociaciones a las que pertenece ISA.
<b>Participación de los grupos de interés</b>			
4.14 Relación de los grupos de interés que se han incluido.			Diálogo con los grupos de interés.
4.15 Metodología de selección de grupos de interés.			Diálogo con los grupos de interés.
4.16 Criterios para la selección de grupos de interés. (rendición que se le hace a cada uno de los grupos de interés)			Diálogo con los grupos de interés.
4.17 Preocupaciones de los grupos de interés recogidas.			Diálogo con los grupos de interés.

## Informe de Sostenibilidad

### 5 INDICADORES DE DESEMPEÑO

#### Dimensión económica

#### Desempeño económico

EC2 Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Principio 7	Objetivo 7	Dimensión ambiental, capítulo gestión ambiental en operación.
EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	Principio 1 y 2	Objetivo 1 y 2	Dimensión social, capítulo sociedad.
EC4 Ayudas financieras significativas recibidas de gobierno			ISA no recibió ayudas financieras por parte del Estado.
<b>Presencia en el mercado</b>			
EC5 Rango de las relaciones entre el salario inicial estandar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	Principio 1 y 6	Objetivo 3	Dimensión social, capítulo colaboradores.
EC6 Política, prácticas, proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas			Dimensión social, capítulo proveedores (desarrollo de software proveedores y SOGA).
EC7 Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	Principio 6	Objetivo 1	Dimensión social, capítulo colaboradores.
<b>Impactos económicos directos</b>			
EC8 Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono o en especie	Principio 1 y 2	Objetivo 1 y 2	"Dimensión ambiental, capítulo gestión ambiental en operación.

# Informe de Sostenibilidad

<b>Dimensión social, capítulo colaboradores.”</b>			
EC9 Descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo alcance			Dimensión económica, capítulo accionistas.
<b>Dimensión ambiental</b>			
<b>Materiales</b>			
EN1 Materiales utilizados, por peso o volumen.	Principio 8 y 9	Objetivo 7	Dimensión ambiental, capítulo gestión ambiental en operación.
EN2 Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	Principio 7 y 8	Objetivo 7	Dimensión ambiental, capítulo gestión ambiental en operación, gestión integral de residuos.
<b>Energía</b>			
EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Principio 7 y 8	Objetivo 7	Dimensión ambiental, capítulo gestión ambiental en operación, mitigación del cambio climático.
EN5 Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	Principio 8 y 9	Objetivo 7	Dimensión ambiental, capítulo gestión ambiental en operación, mitigación del cambio climático.
EN7 Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y reducciones logradas con dichas iniciativas	Principio 8 y 9	Objetivo 7	Dimensión ambiental, capítulo gestión ambiental en operación, mitigación del cambio climático.
<b>Agua</b>			
EN8 Captación total de agua por fuentes	Principio 7 y 8	Objetivo 7	“No es material. Hay algunas captaciones en subestaciones  Se lleva control del consumo, para las sedes y subestaciones con concesión de aguas.



## Informe de Sostenibilidad

			Fórmula actual: (valor consumo promedio año anterior CPP/valor consumo trimestral)*100"
EN9 Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación	Principio 7 y 8	Objetivo 7	No es material. ISA no afecta fuentes de agua en el desarrollo de su negocio.
EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	Principio 7 y 8	Objetivo 7	No es material. ISA no utiliza agua en su proceso productivo.
<b>Biodiversidad</b>			
EN11 Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas	Principio 7 y 8	Objetivo 7	No es material. Si bien existe una identificación de la infraestructura en terrenos adyacentes de áreas protegidas, no hay afectación a la zona; no se considera viable por que es un indicador estático no genera valor agregado.
EN12 Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	Principio 7	Objetivo 7	No es material. La actividad de ISA no genera impactos significativos sobre espacios protegidos o áreas de alta biodiversidad.
EN13 Hábitats protegidos o restaurados	Principio 7 y 8	Objetivo 7	Dimensión ambiental, capítulo gestión ambiental en operación, mitigación de impactos.

## Informe de Sostenibilidad

EN14 Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	Principio 7 y 8	Objetivo 7	Dimensión ambiental, capítulo gestión ambiental en operación, gestión de servidumbres (Cartilla sobre especies vegetales comunes en la red de transmisión de ISA).
EN15 Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie		Objetivo 7	No es material. Las operaciones de ISA no se desarrollaron en sitios que que provocaran impactos ambientales significativos, ni afectan especies en vía de extinción.
<b>Emisiones, vertidos y residuos</b>			
EN16 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Principio 8	Objetivo 7	Dimensión ambiental, capítulo gestión ambiental en operación, mitigación del cambio climático
EN17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	Principio 8	Objetivo 7	Dimensión ambiental, capítulo gestión ambiental en operación, mitigación del cambio climático.
EN18 Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y reducciones logradas	Principios 7, 8 y 9	Objetivo 7	Dimensión ambiental, capítulo gestión ambiental en operación, mitigación del cambio climático.
EN19 Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	Principio 8	Objetivo 7	Dimensión ambiental, capítulo gestión ambiental en operación, mitigación del cambio climático.

## Informe de Sostenibilidad

EN20 NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	Principio 8	Objetivo 7	No es material. Las emisiones de ISA no son significativas, no obstante se implementó una metodología para la medición de emisiones.
EN21 Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	Principio 8	Objetivo 7	No es material. ISA no afecta fuentes de agua en el desarrollo de su negocio.
EN22 Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Principio 8	Objetivo 7	Dimensión ambiental, capítulo gestión ambiental en operación, gestión integral de residuos.
EN23 Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	Principio 8	Objetivo 7	Dimensión ambiental, capítulo gestión ambiental en operación, mitigación de impactos.
EN24 Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideren peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y IV y porcentaje de residuos transportados internacionalmente	Principio 8	Objetivo 7	Dimensión ambiental, capítulo gestión ambiental en operación, gestión integral de residuos.
EN25 Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante	Principio 8	Objetivo 7	“No es material. ISA no afecta fuentes de agua en el desarrollo de su negocio.
			No obstante estos asuntos se tienen definidos en la matriz de control operacional.”

## Informe de Sostenibilidad

<b>Productos y servicios</b>			
EN26 Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Principio 7, 8 y 9	Objetivo 7	Dimensión ambiental, capítulo gestión ambiental en operación, mitigación de impactos.
EN27 Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	Principio 8 y 9	Objetivo 7	Dimensión ambiental, capítulo gestión ambiental en operación, gestión integral de residuos.
<b>Cumplimiento normativo</b>			
"EN28 Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental."	Principio 8	Objetivo 7	ISA no tuvo ninguna sanción, ni multa en 2010.
<b>Transporte</b>			
EN29 Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal	Principio 8	Objetivo 7	"No es significativo.  Esta iniciativa tuvo un piloto en 2010 y los resultados de las emisiones son de 1%."
<b>General</b>			
EN30 Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	Principio 7, 8 y 9	Objetivo 7	Dimensión ambiental, inversión ambiental.
<b>INDICADORES SOCIALES</b>			
Categoría: prácticas laborales y ética del trabajo			
<b>Empleo</b>			
LA1 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	Principio 6		Dimensión social, capítulo Colaboradores, gestión del talento humano.

## Informe de Sostenibilidad

LA2 Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Principio 6	Dimensión social, capítulo Colaboradores, gestión del talento humano.
LA3 Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada	Principio 6	“Los colaboradores de ISA tienen los mismos beneficios y trabajan en jornada completa.”
Dimensión social, capítulo Colaboradores, beneficios sociales.”		
<b>Relaciones empresa/trabajadores</b>		
LA4 Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Principio 1 y 3	Dimensión social, capítulo Colaboradores, gestión del talento humano.
<b>Salud y seguridad laboral</b>		
LA7 Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	Principio 1	Dimensión social, capítulo Colaboradores, salud y seguridad.
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	Principio 1	Dimensión social, capítulo Colaboradores, beneficios sociales.
LA9 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	Principio 1	Dimensión social, capítulo Colaboradores, beneficios sociales, salud y seguridad.
<b>Formación y educación</b>		
LA10 Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.		Dimensión social, capítulo Colaboradores, atracción del talento humano y gestión de competencias.

# Informe de Sostenibilidad

<p>LA11 Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales</p>			<p>Dimensión social, capítulo Colaboradores, atracción del talento humano y gestión de competencias.</p>
<p>LA12 Porcentaje de empleados que reciben regularmente evaluaciones de desempeño y de desarrollo profesional</p>			<p>Dimensión social, capítulo Colaboradores, atracción del talento humano y gestión de competencias.</p>
<p><b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b></p>			
<p>LA13 Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.</p>	<p>Principio 1 y 6</p>		<p>Dimensión social, capítulo Colaboradores, gestión del talento humano.</p>
<p>LA14 Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.</p>	<p>Principio 1 y 6</p>	<p>Objetivo 3</p>	<p>Dimensión social, capítulo Colaboradores, gestión del talento humano.</p>
<p><b>Categoría: Derechos humanos</b> <b>Prácticas de inversión y abastecimiento</b></p>			
<p>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.</p>	<p>“Principio 1 y 2</p>		
	<p>Principio 5”</p>		<p>“Los contratos de vigilancia privada y los convenios con el Ejército Nacional, exigen que su personal tenga conocimiento en Derechos Humanos y que presente un plan de capacitación que incluya también el tema.</p>

		Dimensión social, capítulo Proveedores, derechos humanos en la cadena de valor.”
HR2 Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	Principio 1 y 2	
HR3 Formación de empleados en Derechos Humanos	Principio 1, 2, 3, 4, 5, 6	Dimensión social, capítulo Colaboradores, los derechos humanos en la Organización.
<b>No discriminación</b>		
HR4 Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Principio 6	“No se presentaron el el período incidentes de discriminación.
		Dimensión social, capítulo Colaboradores, gestión del talento humano.”
<b>Libertad de asociación y convenios colectivos</b>		
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	Principio 3	Dimensión social, capítulo Colaboradores, los derechos humanos en la Organización.
<b>Explotación infantil</b>		
HR6 Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Principio 1, 2 y 5	Dimensión social, capítulo Colaboradores, los derechos humanos en la Organización.

# Informe de Sostenibilidad

## Trabajo forzado

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.	Principio 1, 2 y 4	Dimensión social, capítulo Colaboradores, los derechos humanos en la Organización.
---	--------------------	--

## Prácticas de seguridad

HR8 Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades	Principio 1 y 2	Dimensión social, capítulo Colaboradores, los derechos humanos en la Organización.
---	-----------------	--

## Minorías étnicas

HR9 número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos indígenas y medidas adoptadas	Principio 1	“Para todo proceso de licenciamiento ambiental en la gestión ambiental en diseño y construcción se tiene en cuenta: el decreto 720 minambiente
---	-------------	--

Artículo 5: Consulta con comunidades étnicas. Cuando el proyecto, obra o actividad pretenda afectar comunidades indígenas o negras, al momento de la radicación del DEMA, el interesado deberá acreditar la realización de la consulta previa y el cumplimiento de los demás requisitos exigidos en la Ley 21 de 1991 y en la Ley 70 de 1993, o normas que las desarrollen o modifiquen.”



## Informe de Sostenibilidad

### Categoría: sociedad

#### Comunidad

SO1 Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa	Principio 4, 5 y 6	Objetivo 1 y 2	Dimensión social, capítulo Sociedad.
--	--------------------	----------------	--------------------------------------

#### Corrupción

SO2 Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Principio 10		Dimensión social, capítulo Estado, respetar el estado de derecho (prácticas anticorrupción y derechos humanos).
SO3 Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	Principio 10		Dimensión social, capítulo Colaboradores, los derechos humanos en la Organización.
SO4 Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Principio 10		No se presentaron incidentes de corrupción.

#### Política pública

SO5 Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	Principio 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10		Dimensión ambiental, gestión ambiental en operación, gestión legal.
SO6 Aporte a partidos políticos e instituciones relacionadas	Principio 10		ISA no participa ni apoya partidos políticos o candidatos a cargos públicos; y ninguno de sus colaboradores puede hacerlo.

#### Cumplimiento normativo

SO8 Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones			No se presentaron en el período sanciones ni multas.
---	--	--	--

# Informe de Sostenibilidad

**Categoría: Responsabilidad sobre el producto**

**Salud y seguridad del cliente**

<p>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.</p>	<p>Principio 1 y 7</p>	<p>No aplica por la naturaleza del negocio. No obstante en la dimensión ambiental se hace referencia al manejo de PCB en todos los equipos necesarios para la prestación del servicio de transporte de energía eléctrica, los equipos en funcionamiento se encuentran libres de esta sustancia.</p>
<p>PR2 Incidentes y sanciones por incumplimiento de normas legales o voluntarias</p>	<p>Principio 1</p>	<p>No se presentaron en el período sanciones ni incumplimientos legales.</p>
<p><b>Etiquetado de productos y servicios</b></p>		
<p>PR3 Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.</p>		<p>Dimensión social, capítulo Clientes, comunicación confiable.</p>
<p>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</p>		<p>“No se presentaron en el período incumplimientos en esta materia.</p>

# Informe de Sostenibilidad

<b>Dimensión social, capítulo Clientes, calidad de los servicios.”</b>	
PR5 Prácticas para la satisfacción del cliente, incluyendo estudios de satisfacción	Dimensión social, capítulo Clientes, relación sostenible.
<b>Comunicaciones y marketing</b>	
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.	Dimensión social, capítulo Clientes, comunicación confiable.
PR7 Incumplimientos de regulación en comunicación de mercadeo, publicidad, promoción y patrocinios	No se presentaron incumplimientos en esta materia.
<b>Privacidad del cliente</b>	
PR8 Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	No se presentaron incumplimientos en esta materia.
<b>Cumplimiento normativo</b>	
PR9 Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	No se presentaron incumplimientos en esta materia.