



Informe de
**Responsabilidad
Empresarial 2009**



CONTENIDO



Carta del Gerente General	4	Gestión Ambiental	37	Crecimiento económico	76
Alcance y cobertura del informe	8	Desarrollo comunitario	48	Anexos	
La Empresa	11	Desarrollo y bienestar de los trabajadores	56	Indicadores laborales	82
Diálogo con los grupos de interés	20	Desarrollo de proveedores	61	Indicadores ambientales	86
Gobierno corporativo, ética y transparencia	30	Responsabilidad del servicio	66	Niveles de aplicación GRI	93
		Vinculación con iniciativas sociales	69	Relación del Global Reporting Initiative	94

JUNTA DIRECTIVA

Principal

Gloria Inés Cortés Arango

Viceministra General
Ministerio de Hacienda
y Crédito Público

Hernán Martínez Torres

Ministro de Minas y Energía

Ramiro Valencia Cossio

Independiente

Luis Ernesto Mejía Castro

Independiente

Federico Restrepo Posada

Gerente General de EPM

José Fernando Isaza Delgado

Independiente

Luis Fernando Uribe Restrepo

Independiente

Suplente

Viviana Lara Castilla

Directora General de Crédito Público
y del Tesoro Nacional
Ministerio de Hacienda y Crédito Público

Silvana Giamo Chávez

Viceministra de Minas y Energía

María Consuelo Araújo Castro

Independiente

Germán Jaramillo Olano

Independiente

Jesús Arturo Aristizábal Guevara

Director de Energía de EPM

Andrés Felipe Mejía Cardona

Independiente

Alejandro Gaviria Uribe

Independiente

EQUIPO DE GERENCIA

Luis Fernando Rico Pinzón

Gerente General

Juan Fernando Vásquez Velásquez

Gerente Financiero

Liliana María Zapata Madrid

Gerente Comercialización

Alfonso Salazar Trujillo

Gerente Producción de Energía

María Luz Pérez López

Gerente Proyectos de Generación

Luis Fernando Londoño Mejía

Gerente Administrativo

Gloria María Úsuga Yepes

Auditoría Organizacional

Sheilla Marlenny Namén Chavarro

Secretaria General

Armando Gómez Correa

Gerente de Internacionalización

Margarita Rosa Giraldo Gallón

Directora Gestión de Marca Corporativa

CARTA DEL GERENTE GENERAL



Apreciados accionistas, clientes, proveedores, miembros de nuestras comunidades, colegas y trabajadores:

Para ISAGEN la Responsabilidad Empresarial es una manera de concebir nuestras relaciones con otros grupos de la sociedad en la búsqueda de un desarrollo sostenible en términos sociales, ambientales y económicos. Con base en la ética como eje fundamental, la Empresa busca que su apuesta por la sostenibilidad sea coherente y contribuya a la construcción de una sociedad más justa, equitativa e incluyente.

Ratificamos que para ISAGEN la Responsabilidad Empresarial no es una moda o una búsqueda de prestigio, por el contrario se constituye en una labor esencial que debe iluminar y reforzar la estrategia empresarial y aportar claros beneficios para todos los involucrados.

En este sentido, tengo el gusto de compartirles nuestro quinto Informe de Responsabilidad Empresarial. Preparar este reporte ha sido un proceso de aprendizaje, en el que hemos reflexionado sobre la esencia del ejercicio de hacer transparentes nuestras prácticas en torno al tema de sostenibilidad.

Este informe tiene como propósitos compartir nuestro enfoque, las prácticas, los compromisos y los resultados de nuestra gestión durante el año anterior, así como motivar a otros a asumir un papel activo en la construcción de sociedades dignas para todos.

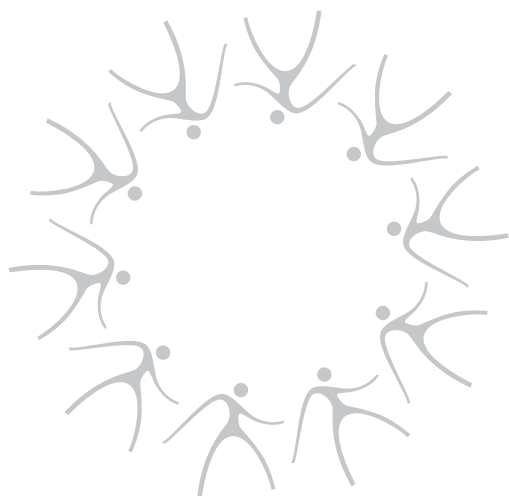
En 2009, incluimos en nuestro modelo de gestión la Responsabilidad Empresarial como una concepción de Empresa, en el cual ISAGEN reconoce que es un grupo humano que tiene el imperativo ético de obtener buenos resultados en términos de bienestar para sus grupos de interés. Para ser coherentes con esta concepción de empresa, la creación de riqueza y, el crecimiento económico no se puede dar aisladamente, sino que debe ser complementada con la contribución al desarrollo social y con el manejo responsable del medio ambiente, como propósitos fundamentales de la Empresa.

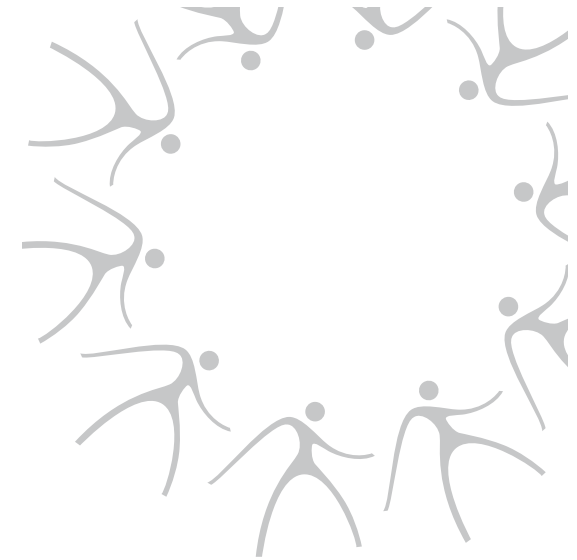
Buscando establecer espacios de participación con nuestros grupos de interés, durante 2009 iniciamos un proceso de diálogo con personas de los grupos humanos con quienes nos relacionamos y realizamos un ejercicio de análisis crítico de los compromisos, las prácticas y el Informe de Responsabilidad Empresarial 2008. Con este ejercicio identificamos mejoramientos que hemos ido incorporando en nuestras prácticas y en la presentación de nuestro reporte, buscando mayor claridad y facilidad en la lectura de los contenidos.

De igual manera, durante 2010, continuaremos facilitando espacios de diálogo, convencidos de que son una herramienta importante para el fortalecimiento de nuestras relaciones con los grupos de interés.

Respecto a los principales logros de nuestra gestión empresarial durante 2009, resalto los siguientes:

- Cambio de enfoque en la Gestión Humana, en el sentido de reconocer al trabajador como un ser humano integral que tiene un proyecto de vida, el cual debería ser coherente con el proyecto de Empresa.
- Inicio del Proyecto Desarrollo de Proveedores que busca fortalecer las relaciones y algunos aspectos de gestión con este grupo de interés con el fin de identificar oportunidades de colaboración y de crecimiento mutuo.
- Aseguramiento del comportamiento ético mediante el despliegue de actividades como la habilitación de la Línea Ética, la conformación del comité para la atención de situaciones informadas a través de dicha línea, así como la aceptación por parte de todos los trabajadores de la declaración de comportamientos éticos.
- ISAGEN continuó aportando beneficios con un claro enfoque de desarrollo humano sostenible a las comunidades de áreas de influencia de las centrales de generación y proyectos en construcción,
- La acción popular presentada el 26 de septiembre de 2006, solicitando protección de los derechos colectivos y NO al trasvase del río Guarinó, se resolvió en abril 16 de 2009, por el Juzgado Tercero Administrativo de Caldas, una vez se estudiaron los diferentes soportes presentados por las partes. En ella el juez denegó las pretensiones de la demanda, no otorgó reconocimiento de incentivos, ni impuso condena en costas a los involucrados.





- Buscando contribuir a la sostenibilidad ambiental y mitigar los efectos del cambio climático, iniciamos en 2009 un proyecto para cuantificar las emisiones de gases de efecto invernadero emitidas por las operaciones de ISAGEN.
- Transferencia a nuestros clientes de buenas prácticas y servicios amigables con el medio ambiente, mediante el despliegue del programa “Soluciones Productivas para un Mundo más Verde”.
- Aseguramiento de la gestión de calidad, gestión ambiental y gestión de la seguridad y salud ocupacional, evidenciado con el mantenimiento de los certificados de los Sistemas de gestión respectivos de acuerdo con las normas, ISO 9001:2008. ISO 14001 y OHSAS 18001.
- Creación de valor por \$51.695 millones durante el 2009, gracias a la consolidación del sistema de administración de valor en el que viene trabajando ISAGEN desde hace más de 7 años.

De igual manera, durante el año anterior tuvimos dificultades, las cuales comparto, pues además de ser aprendizajes son retos que tenemos para continuar en este proceso de mejorar cada día:

- Una dificultad fueron las actividades de minería ilegal que se presentaron en los embalses de Jaguas y San Carlos. Para ello, se realizaron reuniones interinstitucionales, se desarrollaron iniciativas productivas alternativas para los mineros identificados y se realizó cooperación técnica con las autoridades competentes para la atención y manejo de las problemáticas ambientales generadas por dichas actividades con el fin de prevenir y bajar la presión sobre los recursos naturales.
- Reclamación de los pescadores por la disminución del recurso ictico y la mayor dificultad para pescar en la zona aguas abajo de la central Miel I. La Empresa frente a esta situación, realizó un Acuerdo con el Consejo Nacional de Operación (CNO) sobre la implementación de un esquema de rampa que disminuya gradualmente la generación de la central Miel I, para mitigar el impacto de atrapamiento de peces aguas abajo de la Central. Igualmente, se implementó el Plan de Acción Inmediata (PAI) del río La Miel y el Plan de Ordenación Pesquero acordados con las comunidades e instituciones de la zona.

- En desarrollo de la implementación de la herramienta Soluciones Virtuales, estructurada para el ordenamiento de servicios por parte de los clientes a través de un sistema en Internet, los clientes plantearon su temor a perder el contacto directo con los ejecutivos comerciales. Con base en esta inquietud se reforzó la capacitación a los ejecutivos para que ellos fueran quienes originaran las órdenes de servicios por el cliente, cuidando que éstos a su vez no sintieran que se estaba desmejorando el servicio y que perdían el contacto cara a cara con la empresa.
- Los resultados obtenidos en 2009 exigieron un esfuerzo extraordinario por parte de los trabajadores, lo que nos invitó a ser más medidos en los retos que nos planteamos para el siguiente año.

Nos hemos propuesto los siguientes retos en el 2010:

- Continuar propiciando espacios de diálogo y colaboración con nuestros grupos de interés para asumir conjuntamente, y desde los distintos ámbitos de gestión, un aporte consciente a la construcción de una sociedad más sostenible.
- Mantener nuestro compromiso con el cumplimiento y la promoción de los principios del Pacto Mundial y el aporte y sensibilización a nuestros grupos de interés en torno al logro de los Objetivos de Desarrollo del Milenio.
- Facilitar el proceso de concreción de los proyectos de vida de los trabajadores con el ánimo de hallar puntos de encuentro con los intereses empresariales en los aspectos personal, familiar y laboral.
- Desplegar la escuela de formación del Programa de Desarrollo Comunitario con las comunidades de áreas de influencia.
- Mantener la lealtad de nuestros clientes, los buenos resultados comerciales y la promoción de buenas prácticas ambientales.
- Continuar con el Proyecto Desarrollo de Proveedores con el ánimo de fortalecer las relaciones de mutuo beneficio y de colaboración.
- Mantener la confianza de los accionistas y el mercado, cumpliendo los compromisos que hemos adquirido.

Durante 2010 continuaremos trabajando con empeño, compromiso y en colaboración con otros para aportar al bienestar y a la sostenibilidad de la sociedad que integramos.

Esperamos nos compartan sus apreciaciones y sugerencias, las cuales serán muy útiles para continuar con el gran compromiso que asumimos de ser una Empresa socialmente responsable en Colombia y en todos los mercados que servimos.



Luis Fernando Rico Pinzón

Gerente General



ALCANCE Y COBERTURA DEL INFORME

ISAGEN presenta su quinto Informe de Responsabilidad Empresarial en el que comparte sus prácticas en materia de sostenibilidad con sus grupos de interés y presenta los resultados y aprendizajes logrados en el 2009, así como las acciones implementadas por la compañía para cumplir con los principios del Pacto Mundial¹ y contribuir a los Objetivos de Desarrollo del Milenio².

Este reporte se presenta anualmente y se publica en los diferentes canales de comunicación de la Empresa como la página web, los boletines virtuales y la intranet.



1. Más información capítulo: Vinculación con iniciativas
2. Más información capítulo: Vinculación con iniciativas

Estructura del Informe

Por recomendaciones de los grupos de interés, para facilitar la lectura y el acceso directo a la información relacionada con ellos, se modificó la estructura que tenía el informe en los años anteriores.

Es por esto, que el informe se presenta por aquellos aspectos de la gestión que fueron más relevantes para la Compañía y los grupos de interés en Responsabilidad Empresarial, estos son: Gobierno Corporativo, gestión ambiental, desarrollo y bienestar de los trabajadores, diálogo con grupos de interés, desarrollo de proveedores, responsabilidad del servicio, desarrollo comunitario y vinculación con iniciativas sociales.

Alcance

En cada capítulo se hace referencia a las prácticas respectivas al tema, las cuales pueden ser examinadas con mayor detalle en el sitio de Responsabilidad Empresarial de ISAGEN; y se relacionan las acciones y logros de 2009.

A continuación se presenta un breve resumen del alcance de cada uno de los capítulos del reporte:

- **En el capítulo de la Empresa** se presenta una breve descripción del negocio de ISAGEN y su modelo de gestión.
- **En el capítulo de Gobierno Corporativo**, ética y transparencia se presentan las prácticas de la Compañía tendientes a proteger los derechos de los accionistas; la estructura de gobierno y la forma cómo se toman las decisiones; los lineamientos éticos y de transparencia y las prácticas para asegurar la continuidad del negocio y la administración de riesgos.
- **En el capítulo de diálogo con los grupos de interés** se describen los resultados de la comunicación con cada grupo, los temas de diálogo y los retos para el 2010 que contribuyen a la sostenibilidad de la Empresa y sus grupos de interés.

- **En el capítulo de gestión ambiental** se presentan las acciones implementadas por la Compañía para mitigar el cambio climático y aportar a la sostenibilidad ambiental del entorno en el que opera.
- **En el capítulo desarrollo comunitario** se presentan los logros alcanzados por la Compañía para aportar al desarrollo humano sostenible de las comunidades de áreas de influencia con el fin de que sean autogestoras de su propio crecimiento.
- **En el capítulo desarrollo y bienestar de los trabajadores** se describen los resultados del Modelo Integral de Gestión Humana, el cuál hace un reconocimiento al trabajador como una persona integral, única, dinámica, responsable y trascendente.
- **En el capítulo vinculación de iniciativas sociales** se presenta el compromiso de ISAGEN con el Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo del Milenio para aportar al desarrollo de una mejor sociedad.
- **En el capítulo de crecimiento económico** se presenta el cuarto estado financiero que muestra cómo ISAGEN distribuyó el valor creado entre los distintos grupos de la sociedad con los que se relaciona.
- En el anexo de indicadores laborales se presentan datos de la planta de personal como número de trabajadores, nivel educativo, distribución salarial, rotación, antigüedad, entre otros.
- En el anexo de indicadores ambientales se presentan los datos de residuos sólidos, residuos peligrosos, consumos de agua y energía para las centrales de generación y la sede de Medellín. En el Informe de Responsabilidad Empresarial 2010 se incluirá esta información para los proyectos en construcción.

Metodología de elaboración del Informe

Este informe fue elaborado con base en la guía internacional Global Reporting Initiative (GRI) G3, que ayuda a informar de manera integral la gestión de la Compañía en materia de responsabilidad social y facilita la medición y comparación de resultados con respecto a años anteriores.

Teniendo en cuenta los diferentes niveles de aplicación³ del GRI, este informe se sitúa en el nivel A, por incluir el mayor número de indicadores aplicables a la Empresa. En esta ocasión se incluyeron algunos indicadores del Suplemento del Sector Eléctrico, “Electric Utility Sector Supplement”, elaborado también por GRI.

Principios del informe

Este informe se elaboró teniendo en cuenta los principios del GRI:

- **Materialidad:** la información incluida revela los asuntos importantes para los grupos de interés, la industria y el entorno en el cual opera la Empresa.
- **Comparabilidad:** ISAGEN presenta datos comparables de los últimos tres años, con el propósito de que los grupos de interés visualicen el progreso de la compañía en materia de sostenibilidad: ambiental, social y económico.
- **Participación de los grupos de interés:** para este reporte se involucraron a personas representativas de los grupos de interés en la definición de la estructura y contenidos del informe.

3. El anexo 2 explica los niveles de aplicación de la guía GRI G3.

- o **Equilibrio:** la Empresa reporta tanto los aspectos positivos como aquellos por mejorar de la gestión, así como los retos para la Organización relacionados con la sostenibilidad.
- o **Claridad:** la información reportada se presenta mediante gráficos y tablas facilitando su lectura.
- o **Contexto de sostenibilidad:** la Empresa hace explícito en el informe su compromiso con la sostenibilidad, el cual hace parte de la estrategia y operaciones de la compañía.
- o **Exhaustividad:** el informe incluye los impactos generados por la compañía en los aspectos ambientales, sociales y económicos, los cuales permiten evaluar el desempeño de la Organización.
- o **Fiabilidad:** en esta oportunidad se registró la fuente de datos de toda la información suministrada en el reporte con el ánimo, de mantener la trazabilidad, identificar desviaciones, evaluar riesgos de seguridad e implementar acciones de mejoramiento.
- o **Verificabilidad:** confiamos en que los lectores, que de alguna manera hacen parte de los grupos de interés sean los principales veedores de la veracidad de la información presentada. Este requerimiento de retroalimentación será solicitada, en la medida posible, a los integrantes de cada grupo.

Contacto

Si los lectores requieren información adicional o desean enviar comentarios o sugerencias relacionadas con este informe, se pueden contactar con María del Socorro Patiño Arcila, Directora de Desarrollo de la Organización en la dirección de correo electrónico consultas-re@isagen.com.co





La Empresa

Perfil de la **Organización** >

Modelo de Gestión >

**La Responsabilidad
Empresarial** como
concepción de empresa

El Negocio >

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

ISAGEN es una empresa de servicios públicos mixta que construye proyectos de generación, produce y comercializa energía con el propósito de satisfacer las necesidades de sus clientes y crear valor empresarial.

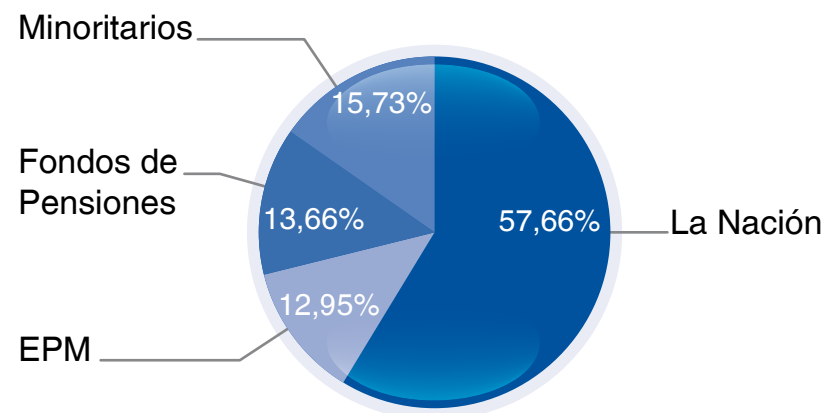
En 2009, la Empresa mantuvo niveles de disponibilidad apropiados en sus centrales de generación, incrementó en un 14% los ingresos por venta de energía y continuó con la construcción de proyectos de generación que incrementarán la capacidad instalada de la Compañía en 900 MW.

Visión

ISAGEN se ve como una Empresa líder en generación y transacciones de energía en tiempo real en Colombia, aliado de la productividad de los clientes y reconocido por sus negocios de energía en mercados internacionales.

El desarrollo integral de los trabajadores y la Responsabilidad Empresarial seguirán siendo la base de la creación conjunta de valor para los accionistas y la sociedad.

Composición accionaria a diciembre 31 de 2009



MODELO DE GESTIÓN

El modelo de gestión de ISAGEN describe las creencias y los valores que rigen el actuar de la Empresa, lo que ésta hace y hacia donde quiere llegar y la forma de hacer el trabajo. Estas declaraciones se actualizaron en 2009 para adaptarlas a los cambios que se han dado en ISAGEN y para hacer más explícito el compromiso de la Organización con la sostenibilidad.

Durante el 2009, se hicieron ajustes al modelo de gestión en las declaraciones de la filosofía y los valores empresariales, con el fin de hacerlos más comprensibles y adecuados a las nuevos retos empresariales. Igualmente, se hizo explícita la Responsabilidad Empresarial como concepción de empresa.

A continuación se resaltan los aspectos del modelo de gestión que están directamente relacionados con la responsabilidad que asumimos como empresa ciudadana:

Filosofía

es el conjunto de creencias y declaraciones que determinan la forma de ver y hacer las cosas en ISAGEN y orientan su actuación en el entorno.

La Responsabilidad Empresarial como concepción de empresa

ISAGEN está convencida de que las empresas son grupos humanos que existen para satisfacer necesidades y expectativas de otros grupos humanos que en su conjunto forman la sociedad. Así, las empresas tienen el imperativo ético de obtener buenos resultados en



términos de bienestar para todos: es decir, para quienes las conforman, participan, son afectados o son beneficiarios de sus actividades.

En este sentido, ISAGEN define la Responsabilidad Empresarial como la proyección de la Compañía a la sociedad, basada en interacciones armoniosas y productivas con sus grupos de interés, mediante las cuales contribuye a la protección ambiental, al desarrollo social y al crecimiento económico, y de esta manera al desarrollo sostenible y a la creación de valor.



ISAGEN hizo explícita la Responsabilidad Empresarial como concepción de empresa, en la cual reconoce que es un grupo humano que tiene el imperativo ético de obtener buenos resultados en términos de bienestar para sus grupos de interés y la sociedad en general.

Declaraciones

Organización

- Nuestra Organización está centrada en el Ser Humano.
- Reconocemos el valor de la diferencia en nuestras relaciones.
- Realizamos el trabajo con criterios de sostenibilidad.
- Nuestra organización del trabajo está orientada al aprendizaje y la innovación, en la búsqueda de la excelencia empresarial.
- En ISAGEN buscamos la integración de competencias internas y externas.
- Promovemos la transparencia en nuestra gestión.

Participación

- Reconocemos al trabajador como participante esencial, quien es protagonista de su propio desarrollo.
- Construimos relaciones fundamentadas en la confianza.
- En ISAGEN reconocemos el valor de la diferencia en nuestras interrelaciones.

- Las relaciones con nuestros grupos de interés son armoniosas y productivas y contribuyen a la sostenibilidad y a la creación conjunta de valor.

Toma de decisiones

- En ISAGEN empoderamos a los procesos y a los equipos para la toma de decisiones frente a su cliente.
- En ISAGEN empoderamos a los trabajadores para la construcción y toma de decisiones que estén dentro de su marco de actuación y se fomenta la innovación y el mejoramiento de los procesos.
- En ISAGEN la autoridad formal y la jerarquía facilitan el aprendizaje, el cual se enriquece capitalizando los errores.
- El interés de la Empresa prima sobre los intereses de los procesos.

Fundamentos empresariales

Expresan los propósitos de la Empresa en términos de lo que hace, el negocio en donde se encuentra, lo que aspira ser en el largo plazo, las propuestas de valor y los compromisos con base en los cuales desarrolla relaciones con sus grupos de interés.

Valores

Actitudes que definen la forma de actuar de la organización y la forma en que quiere ser percibida por el entorno son:

Los valores con los que ISAGEN se relaciona con el entorno son:

- Responsabilidad social y ambiental
- Enfoque al cliente
- Sentido económico

Los valores que se proyectan en la relación con las demás personas son:

- Respeto a las personas
- Trabajo en equipo

Los valores que se proyectan para el crecimiento individual son:

- Autocontrol
- Disposición al cambio
- Humildad

Organización del trabajo

Define el trabajo requerido para lograr los propósitos empresariales y la organización para realizarlo.

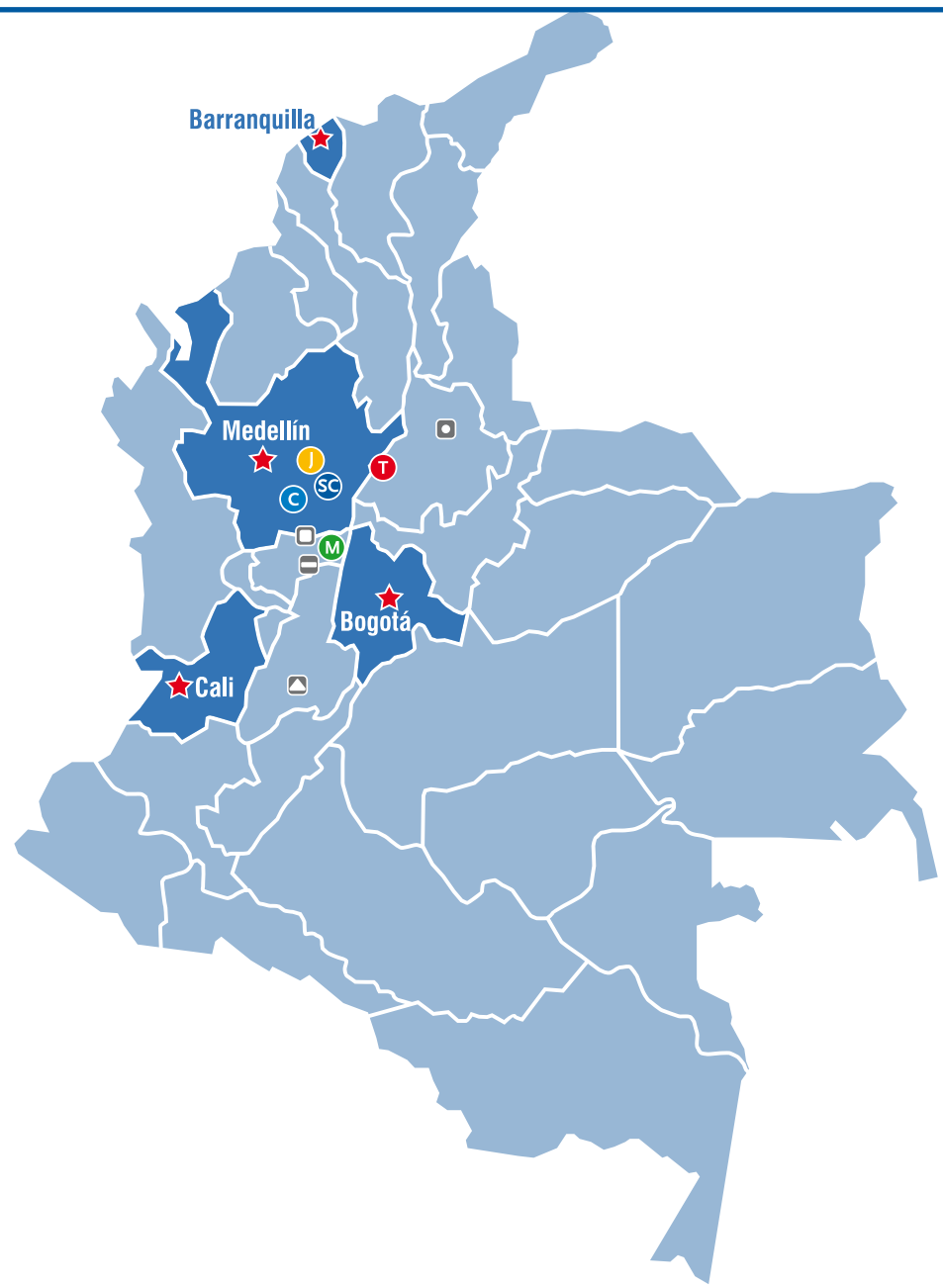
Todos los equipos de trabajo de la Compañía, en el desarrollo de las actividades empresariales, son responsables por la contribución a la sostenibilidad en su interacción con los grupos de interés.

Ética: Valor fundamental

Para ISAGEN la ética es hacer las cosas correctamente y de buena fe; ser coherente entre lo que se piensa, se dice y se hace, y privilegiar el bien común sobre el particular, contribuyendo a la sostenibilidad de la sociedad y del medio en que ésta se desarrolla.

EL NEGOCIO

- SC Central San Carlos 1.240 MW
- J Central Jaguas 170 MW
- C Central Calderas 26 MW
- M Central Miel I 396 MW
- T Central Termocentro 300 MW
- ▲ Proyecto Hidroeléctrico del Río Amoyá
- ◻ Proyecto Manso
- ▬ Proyecto Guarinó
- ◉ Proyecto Hidroeléctrico Sogamoso
- ★ Oficinas regionales



■ Ubicación geográfica de centrales, proyectos y oficinas regionales

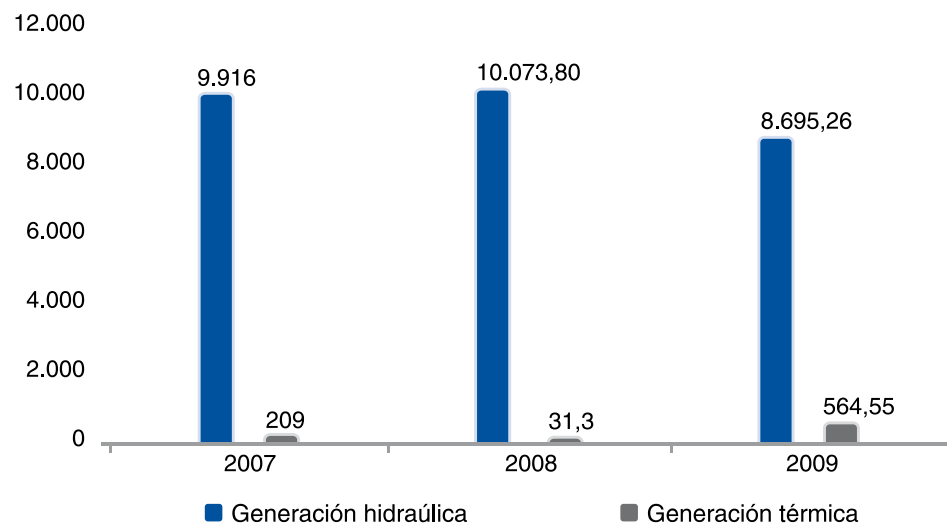
Proyectos en construcción

Durante el 2009 ISAGEN continuó con la ejecución de los proyectos de generación que componen el Plan de Expansión hasta el 2014. El plan incluye la construcción de las centrales hidroeléctricas Amoyá y Sogamoso y la ampliación de la generación media anual en la central Miel I con los proyectos Traslase Guarinó y Manso. Como resultado de este plan, ISAGEN aumentará su capacidad de generación en 900 MW y tendrá una energía media anual adicional de 6.042 GWh/año que equivale al 61,3% de lo generado en 2009, aportando al crecimiento de la oferta energética nacional y al desarrollo del país.

Producción de energía

La producción de energía se caracterizó en 2009 por mantener niveles de disponibilidad apropiados para cumplir con los compromisos comerciales. En esta vigencia se alcanzó una generación de 9.259,8 GWh.

GENERACIÓN GWH



Se avanzó en el Plan de Expansión de acuerdo con lo programado y se logró la financiación del 74% del proyecto Sogamoso. ISAGEN contará con firmas de talla mundial para la construcción de las principales obras del proyecto Sogamoso con un ahorro del 7,7% del presupuesto.

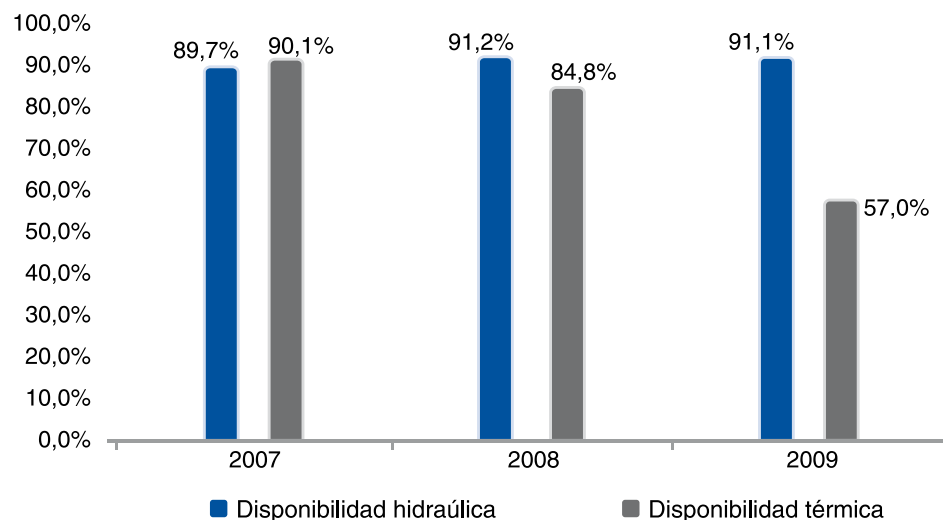
Disponibilidad

En el 2009 la disponibilidad hidráulica fue del 91,14%, superior a la programada del 88,03%. La disponibilidad térmica fue del 57,02%, inferior a la programada del 93,31% debido a la indisponibilidad presentada por una falla de aislamiento en la unidad No. 1 de Termocentro. Esta falla fue reparada durante el año y permitió que la central estuviera disponible antes del inicio de la estación de verano y pudiera contribuir eficazmente el suministro de energía al país, durante el fenómeno del Niño. Termocentro registró una participación significativa de 6,1% en la generación de ISAGEN comparada con el 2008 que fue del 0,3%.

En 2009, la Comisión de Integración Energética Regional (CIER) le otorgó el primer puesto a ISAGEN por el trabajo de Modernización de los Generadores de la central San Carlos, en el marco del Segundo Seminario Internacional de Mantenimiento del Sector Eléctrico.

El manejo responsable de los embalses y la participación histórica de la central térmica, de 6,1% en la generación de ISAGEN, aportaron de manera eficaz al suministro de energía al país durante el fenómeno del Niño.

DISPONIBILIDAD (%)



Comercialización de energía

La demanda de energía en 2009 tuvo un incremento poco significativo siguiendo la tendencia que inició en 2008 con la crisis económica mundial. Sin embargo, se presentaron incrementos que permitieron ubicar el crecimiento anual de la demanda en 1,5%, superior al 1% esperado al inicio del año.

Las operaciones comerciales de ISAGEN registraron ingresos superiores a 14% en relación con años anteriores, ocasionados por una colocación óptima de la energía en los diferentes canales: contratos con clientes finales industriales, contratos con mayoristas y ventas en bolsa de energía (mercado spot).



Número de clientes	2007	2008	2009
Comercializadores	15	13	14
Finales industriales	209	213	223

Resultados financieros satisfactorios reflejados en un aumento del 14,5% de los ingresos y del 33,8% en la utilidad operativa.

Ventas	2007	2008	2009
Ventas de energía por contratos	850.866	982.811	957.070
Ventas de energía en mercado spot	175.980	166.955	392.577
Ventas de gas	39.851	76.830	54.509
Servicios técnicos	2.682	5.104	6.397
Total ventas (millones de pesos)	1'069.379	1'231.700	1'410.552

i Para mayor información:

- Modelo de Gestión
- Sitio de Responsabilidad Empresarial
- Informe de Gestión 2009



Diálogo con los grupos de interés

Compromiso con los > grupos de interés

Mecanismos de comunicación y temas de diálogo

Seguimiento a los > **compromisos 2009 y retos 2010**

Prácticas con los grupos > de interés

ISAGEN está convencida de la importancia de facilitar espacios de diálogo y participación con sus grupos de interés para intercambiar opiniones, recibir retroalimentación sobre las prácticas y la gestión de la Compañía e identificar oportunidades de colaboración. En 2009, sus grupos de interés evaluaron el informe y las prácticas de Responsabilidad Empresarial.

COMPROMISOS CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

En el marco del proceso de planeación estratégica, ISAGEN actualizó en 2009 los compromisos con sus grupos de interés para dar respuesta a los retos de la Empresa en materia de sostenibilidad:



El Informe como mecanismo de diálogo con los grupos de interés

Con el objetivo de conocer las percepciones de los grupos de interés sobre las prácticas de la Compañía en materia de sostenibilidad y sobre la calidad del informe de Responsabilidad Empresarial 2008, ISAGEN realizó un ejercicio piloto de diálogo al que invitó a 10 personas representativas de los diferentes grupos de interés: un accionista, tres proveedores, tres trabajadores, un cliente, una persona de una ONG y una persona de la comunidad cercana a una central de generación. Ellos fueron elegidos por: ser personas críticas, tener conocimiento en el tema de Responsabilidad Empresarial y pertenecer a un grupo de interés.

Este diálogo se realizó en dos instancias, los participantes asistieron a un primer encuentro en el cual ISAGEN les invitó a leer su Informe de Responsabilidad Empresarial 2008 y a evaluar el enfoque, los compromisos, las prácticas y los contenidos del reporte. Posteriormente, la Empresa convocó a un segundo encuentro para escuchar la retroalimentación y comentarios. A continuación se presenta un resumen de las conclusiones y recomendaciones:

Sobre el enfoque

ISAGEN se percibe como una empresa que asume la Responsabilidad Empresarial por convicción y que cuenta con un enfoque integral y balanceado que abarca las tres dimensiones de la sostenibilidad: ambiental, social y económico.

Sobre los compromisos

Los compromisos que ISAGEN establece con sus grupos de interés se materializan en las diferentes interacciones que éstos mantienen con la Compañía.

Sobre las prácticas

Las prácticas de ISAGEN en los aspectos ambientales, sociales y económicos son coherentes y dan cuenta del compromiso de la Empresa con el desarrollo del país. Sin embargo, falta la difusión de algunas de estas prácticas con los grupos de interés.

Informe de Responsabilidad Empresarial

El informe es detallado, incluye temas relevantes para ellos, es equilibrado y transparente, ya que presenta los aspectos positivos y negativos de la gestión; así como los retos empresariales. De igual forma, el contenido del informe da cuenta del compromiso de ISAGEN con la sostenibilidad y el reporte cumple una labor de pedagogía respecto a prácticas de responsabilidad social.

Recomendaciones a ISAGEN:

- Elaborar un informe conciso, con un lenguaje sencillo que permita comunicar adecuadamente la gestión de la Compañía.

- Ajustar la estructura del reporte de manera que permita una lectura más sencilla y el acceso directo a la información de interés para cada grupo.
- Fortalecer la comunicación con los grupos de interés para que estén más enterados sobre las prácticas que la Compañía tiene con cada uno de ellos.
- Incluir activamente a los grupos de interés en la elaboración y verificación del informe.
- Identificar oportunidades de trabajo conjunto con los grupos de interés.

ISAGEN inició un proceso de diálogo con grupos de interés buscando intercambiar opiniones en prácticas de Responsabilidad Empresarial e identificar oportunidades de colaboración.



En este ejercicio participaron:

Grupo de interés	Participante	Empresa/Rol
Trabajadores	Claudia Patricia Echeverri	Miembro del Comité para la gestión del Pacto Colectivo y Analista en Gestión Ambiental
	Oscar Alveiro Vallejo Giraldo	Presidente del Sindicato SINTRAI SAGEN
	Helber Adolfo Castaño Perez	Secretario del Sindicato SINTRAI SAGEN
Clientes	Fabio Puentes	Procter & Gamble, coordina las relaciones externas
Accionista	Juan David Perdomo	Fondo de pensiones y cesantías Protección
Proveedor	Juan Javier Vélez	Caja de compensación familiar Comfama
	Juan Alberto Gómez	Contratista
	Enrique Posada	Indisa, Socio Tecnológico
ONG	John Fernando Mesa	Redepaz, Director
Comunidad	Dora Nelly Bedoya	Junta de Acción Comunal Vereda Arenosa, Líder comunitaria.

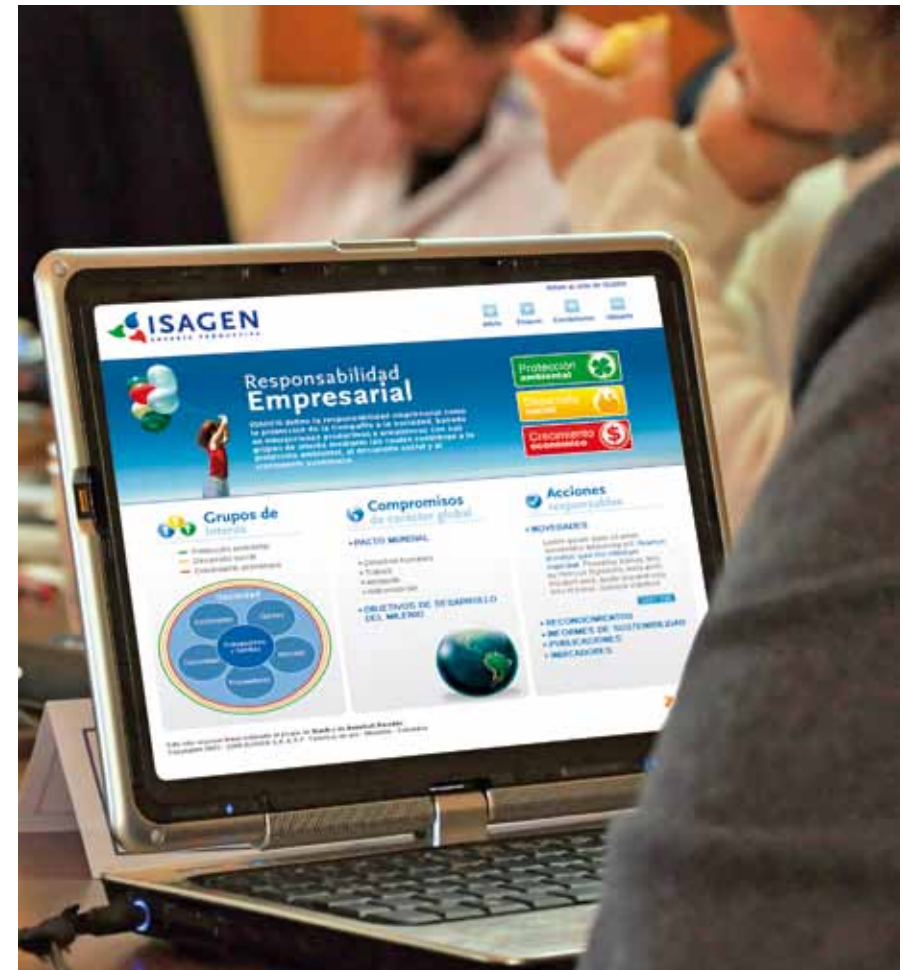
Retroalimentación de los grupos de interés

El equipo de Incidencia en lo Público del Centro de Investigación Popular (CINEP) analizó el Informe de Responsabilidad Empresarial 2008 y elaboró un documento analítico que compartió con ISAGEN. El análisis da cuenta de la dinámica de Responsabilidad Empresarial de la Compañía como un actor más de la sociedad civil en el contexto nacional. Igualmente, este análisis contiene una serie de reflexiones sobre el papel del sector energético en la sociedad y la participación de las empresas en los procesos de desarrollo.

[Ver documento](#)

Logros a destacar en materia de comunicación en Responsabilidad Empresarial:

- **Sitio de Responsabilidad Empresarial en la página web:** se diseñó un sitio en la página web de ISAGEN que presenta las prácticas de la Compañía en materia de sostenibilidad y los compromisos asumidos por la Empresa con el Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo del Milenio. Este sitio se convierte en un espacio de comunicación y diálogo para nuestros grupos de interés
- **Primera edición del boletín virtual “Aliados”:** se publicó en 2009 la primera edición del boletín para proveedores como un nuevo mecanismo para interactuar con este grupo de interés. Este boletín tiene una periodicidad trimestral y en éste se comparten temas relevantes para los proveedores.
- **Relacionamiento con los inversionistas:** se desarrolló una estrategia de relacionamiento con inversionistas, con el propósito de posicionar la Empresa en el mercado local e internacional y fortalecer el compromiso de ISAGEN con la transparencia y la divulgación de información.
- **Accionistas:** se realizaron importantes avances en la comunicación con los accionistas, esto con el fin de afianzar la relación con este grupo de interés y continuar con las buenas prácticas en la divulgación de la información. Se destaca un nuevo servicio en línea en el cual se publicó en la página web la solicitud del certificado para declaración de renta, cuyo objetivo principal era brindarle a los accionistas un medio más ágil y eficiente para solicitar este documento.



ISAGEN creó un sitio en la página web para presentar sus prácticas en materia de sostenibilidad y disponer de un canal de comunicación permanente con los grupos de interés.

MECANISMOS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN TEMAS DE DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS EN 2009

Grupo de interés	Mecanismos de comunicación y participación	Resultados 2009	Temas de diálogo 2009
Trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> Intranet Buzón ECOS Reunión empresarial Grupos primarios Revista ENISAGEN Encuestas presenciales y virtuales. Línea ética Comité de Ética Comité Paritario de Seguridad y Salud Ocupacional (COPASO) Correo electrónico Reuniones cara a cara 	<ul style="list-style-type: none"> El comité de ética recibió 7 casos, de los cuales 6 se resolvieron y 1 está en proceso El COPASO recibió 16 solicitudes de las cuales 15 fueron resueltas y 1 se encuentra en proceso 	<ul style="list-style-type: none"> Modelo integral de gestión humana Cultura empresarial Se iniciaron las escuelas de formación familiar y ciudadana.
Accionista	<ul style="list-style-type: none"> Oficina de atención al accionista Línea de atención Página web Correo electrónico Asamblea de accionistas Correo físico Publicaciones 	<ul style="list-style-type: none"> Información: 29.782 ↓ Quejas: 195 ↓ Reclamaciones: 30 ↓ Solicitudes: 17.536 ↑ Otros: 15.717 Total requerimientos atendidos: 63.260 	<ul style="list-style-type: none"> Resultados empresariales Cultura bursátil Información del mercado
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> Visitas periódicas Línea de atención Evaluación de la satisfacción del cliente. Revista Línea Viva Sistemas de atención de quejas y reclamos Convención anual Línea ética 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitudes: 140 ↑ Quejas: 702 ● ↓ Reclamaciones: 0 ↓ Tiempo promedio de atención: 0,67 día 	<ul style="list-style-type: none"> Sincronización de la cadena Uso Racional de Energía Portafolio de soluciones virtuales

↑ Muestra un incremento con respecto al año 2008.
↓ Muestra una disminución con respecto al año 2008.






● El número de quejas se debe en su gran mayoría a cortes no programados de electricidad, los cuales no dependen de ISAGEN.

Grupo de interés	Mecanismos de comunicación y participación	Resultados 2009	Temas de diálogo 2009
Proveedores			
Bienes y servicios	<ul style="list-style-type: none"> Buzón Contáctenos Página Web Boletín aliados Línea ética 	<ul style="list-style-type: none"> Se recibieron a través del buzón de contáctenos 178 requerimientos 	<ul style="list-style-type: none"> Relacionamiento Prácticas de Responsabilidad Empresarial Se iniciaron encuentros de diálogo
Socios tecnológicos	<ul style="list-style-type: none"> Buzón "soluciones energéticas" Página Web Convención anual Conversatorios Línea ética Boletín Red Productiva 	<ul style="list-style-type: none"> Se realizaron 8 conversatorios. Se recibieron 3.403 requerimientos a través del buzón "soluciones energéticas" 	<ul style="list-style-type: none"> Sincronización y optimización del recurso para generar competitividad y valor agregado para los clientes Ética y creación conjunta de valor
Mercado	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones gremiales y con agentes del mercado Comunicaciones escritas. Entrega de requerimientos información. Página web 	<ul style="list-style-type: none"> Participación en 63 reuniones gremiales Envío de 20 comunicaciones escritas Se dio respuesta a 7 requerimientos por parte de los diferentes gremios 	<ul style="list-style-type: none"> Normatividad de la industria. Defensa y fortalecimiento del mercado Aspectos más relevantes de la gestión empresarial.
Comunidades áreas de influencia	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones de información, consulta y concertación Sistema de atención de solicitudes y quejas Boletín ENCOMUNIDAD Programa radial ENCOMUNIDAD. Encuestas 	<p>Comunidades proyectos en construcción:</p> <ul style="list-style-type: none"> Solicitudes: 724  Quejas: 82  Reclamos: 16  <p>El tiempo promedio de respuesta fue de 15 días.</p> <p>Comunidades centrales en generación:</p> <ul style="list-style-type: none"> Solicitudes: 331  Quejas: 8  Reclamos: 5  <p>Tiempo promedio de respuesta 7.26 días.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Impactos de los proyectos y centrales en operación y los respectivos Planes de Manejo Ambiental Montos de transferencias de Ley y demás pagos de obligaciones económicas Programa de Desarrollo Comunitario. Generación de empleo local y regional Expectativas de las comunidades respecto a temas de tarifas de energía, cobertura y calidad del la prestación del servicio Derechos humanos
Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> Página Web 	<ul style="list-style-type: none"> Requerimientos recibidos: 600  Tiempo promedio de respuesta: 5 días hábiles 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión empresarial Prácticas de Responsabilidad Empresarial


 Muestra un incremento con respecto al año 2008.


 Muestra una disminución con respecto al año 2008.

SEGUIMIENTO A LOS COMPROMISOS ASUMIDOS EN 2009 Y RETOS 2010

Grupo de interés	Retos 2009	Seguimiento a los retos 2009	Retos 2010
Trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> Asegurar la participación de los trabajadores en la revisión del Modelo Integral de Gestión Humana. Implementar la Línea Ética Consolidar las escuelas de formación familiar y ciudadana 		<ul style="list-style-type: none"> Facilitar la declaración de los proyectos de vida de los trabajadores Mejorar las interrelaciones entre los trabajadores Mejorar las competencias de dirección
Accionista	<ul style="list-style-type: none"> Mantener la confianza de los accionistas y el mercado Lograr un Delta EVA mayor en 29.342 millones de pesos y profundizar la adopción de prácticas del sistema de Administración Basado en Valor 		<ul style="list-style-type: none"> Mantener la confianza de los accionistas y el mercado. Continuar incrementando el EVA de la Empresa y mantener el referenciamiento Internacional
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> Continuar con los niveles de gestión en relación con clientes y transacciones de energía. Iniciar el programa de Soluciones Productivas para un Mundo más Verde 		<ul style="list-style-type: none"> Mantener la lealtad de los clientes, continuar con los resultados comerciales de los últimos años e impulsar la venta de servicios complementarios. Implementar dos programas de Gestión Energética Integral para los clientes finales industriales
Proveedores	Iniciar la ejecución del proyecto “Desarrollo de Proveedores” con aplicación piloto		<ul style="list-style-type: none"> Realizar una convención de proveedores para compartir prácticas e incentivar la conformación de una red de colaboración Finalizar la aplicación de los dos pilotos del proyecto de desarrollo proveedores Iniciar un tercer piloto
Mercado	Mantener la confianza del mercado y continuar aportando a su desarrollo.		Participar en los desarrollos regulatorios en transacciones e implementarlos

 Se cumplió

Grupo de interés	Retos 2009	Seguimiento a los retos 2009	Retos 2010
Comunidades áreas de influencia	<ul style="list-style-type: none"> Mantener el indicador de formación en autogestión Establecer una línea base en las comunidades de las áreas de influencia para: <ul style="list-style-type: none"> Identificar cuáles programas sociales son más efectivos de acuerdo con las necesidades de las comunidades Verificar el impacto de la gestión social 	Se cumplió parcialmente porque la definición de la línea base para las áreas de influencia de las centrales Miel I y los proyectos Guarínó y Manso finalizará en 2010	<ul style="list-style-type: none"> Mantener el indicador de formación en autogestión Avanzar en la medición de una línea base para las comunidades de áreas de influencia de las centrales San Carlos, Jaguas y Calderas. Terminar la medición de una línea base para las comunidades de áreas de influencia de la central hidroeléctrica Miel I y de los proyectos Mansó y Guarínó
Sociedad	Profundizar en los principios del Pacto Mundial y en los Objetivos de Desarrollo del Milenio		<ul style="list-style-type: none"> Profundizar en los principios del Pacto Mundial y en los Objetivos de Desarrollo del Milenio. Abordar el tema de fortalecimiento de la institucionalidad

 Se cumplió



PRÁCTICAS CON LOS GRUPOS DE INTERÉS EN LOS TRES ASPECTOS DE LA SOSTENIBILIDAD

Grupo de interés	Social 	Ambiental 	Económico 
Trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> Modelo Integral de Gestión Humana Escuelas de formación familiar y ciudadana Sistema de seguridad y salud ocupacional 	Educación ambiental	
Accionistas	Prácticas de buen gobierno	Promoción de prácticas responsables	
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> Sistema de gestión de calidad Prácticas de protección y confidencialidad de la información del cliente Servicios orientados a la productividad de los clientes 	Soluciones que protejan el medio ambiente	
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> Exigencia de mínimos en materia laboral y de seguridad y salud ocupacional Proyecto Desarrollo de Proveedores 	<ul style="list-style-type: none"> Exigencia de mínimos en materia ambiental Educación ambiental 	<ul style="list-style-type: none"> Modelo para gestionar los riesgos asociados a la sostenibilidad y asegurar la continuidad del negocio
Comunidades áreas de influencia	<ul style="list-style-type: none"> Programa de Información y participación comunitaria Planes de Manejo Ambiental Inversión social <ul style="list-style-type: none"> Programa de Desarrollo Comunitario Iniciativas de paz Cooperación interinstitucional Generación de empleo 	<ul style="list-style-type: none"> Sistema de gestión ambiental Planes de Manejo Ambiental Inversión biofísica, para proteger y conservar el entorno natural de los predios y los embalses 	<ul style="list-style-type: none"> Distribución de valor a los grupos de interés. Sistema de Administración basado en valor
Mercado	Participación en la definición de la normatividad.	Participación propositiva en comités ambientales	
Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> Declaración de comportamientos éticos Promoción de los derechos humanos 	<ul style="list-style-type: none"> Estudios de energía renovable Compromiso con el cambio climático 	



Gobierno Corporativo, ética y transparencia

Estructura de gobierno >

Prácticas de
Gobierno Corporativo

Ética empresarial >

Continuidad del negocio y >
administración de riesgos

Es el conjunto de normas, prácticas y procedimientos que adopta ISAGEN para regular las relaciones de poder, autoridad, dirección y toma de decisiones, a todos los niveles. Todo ello tendiente a la protección de los accionistas, los grupos de interés y el mercado en general.

En 2009, la Empresa capacitó a los trabajadores en prácticas de buen gobierno y estableció la línea ética como un mecanismo para recibir información sobre denuncias de actos no éticos. Las prácticas de buen gobierno de ISAGEN fueron reconocidas por organizaciones externas.

- El 71% de los miembros de la Junta Directiva son independientes, porcentaje ampliamente superior al 25% establecido como el mínimo para los emisores según la Ley de mercado de valores.
- El presidente de la Junta Directiva es uno de sus miembros independientes.
- Ningún directivo de la Empresa es miembro de la Junta Directiva.
- El perfil que deben cumplir los miembros de la Junta Directiva, la forma de evaluación de su gestión y remuneración también están explícitas en el Código de Buen Gobierno, disponible en la página web: www.isagen.com.co
- Para atender de manera directa sus responsabilidades, la Junta Directiva cuenta con tres comités permanentes:

ESTRUCTURA DE GOBIERNO

- **Asamblea General de Accionistas:** máximo órgano de la Organización, el cual cuenta con plenas facultades para dirigir y decidir los temas de mayor trascendencia de la sociedad.
- **Junta Directiva:** máximo órgano de administración, encargado de fijar la orientación y pautas generales para el manejo de los negocios de la sociedad, de conformidad con las directrices fijadas por la Asamblea General de Accionistas.
 - La Junta Directiva está conformada por siete miembros principales con sus respectivos suplentes que reflejan la participación en la propiedad de la Empresa y la representación de los accionistas minoritarios.

Comités de Junta	Temas que atiende
El Comité de Asuntos de Junta	<ul style="list-style-type: none"> ● Prácticas de gobierno ● Funcionamiento y evaluación de la Junta ● Conflictos de interés ● Criterios para el desarrollo de los trabajadores ● Elección y remuneración del Gerente General
El Comité de Finanzas y Nuevos Negocios	<ul style="list-style-type: none"> ● Temas financieros y de inversión de la Empresa ● Incursión en negocios y mercados internacionales
El Comité de Auditoría	<ul style="list-style-type: none"> ● Sistema de control empresarial ● Riesgos empresariales ● Entes externos de control ● Evaluación de los resultados financieros ● Seguimiento y evaluación de las prácticas de Gobierno Corporativo y ética empresarial

Cada uno de estos comités está conformado por al menos tres miembros de Junta Directiva. En los dos primeros comités uno de los miembros es independiente, en el Comité de Auditoría todos deben ser independientes.

Equipo de Gerencia

El Equipo de Gerencia es el órgano interno de dirección que orienta, planea y evalúa la gestión para mejorar la productividad y la competitividad empresarial. Este equipo está conformado por el Gerente General, los gerentes de Proyectos de Generación, Producción de Energía, Comercialización, Internacionalización, Financiero y Administrativo; y la Secretaria General, la Auditora Organizacional y la Directora de Gestión de Marca Corporativa.

PRÁCTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO

El Código de Buen Gobierno (CBG), integra entre los principios, valores y prácticas con base en las cuales la Compañía preserva la ética, administra sus asuntos, reconoce y respeta los derechos de los accionistas e inversionistas, declara la transparencia de su gestión y divulga la información relativa al negocio que deba ser conocida por los accionistas, inversionistas y el mercado en general.

En 2009, con el fin de continuar con el fortalecimiento de nuestras prácticas de buen gobierno, la Junta Directiva modificó los criterios que deben observar tanto los administradores como los trabajadores para la adquisición y enajenación de acciones y otros valores de ISAGEN, esto con el fin de prevenir transacciones especulativas por parte de ellos, motivadas en información privilegiada a la que pudieren acceder en razón de sus cargos.

Conflictos de interés

Se ajustó la definición de conflictos de interés y se revaluó el mecanismo para formalizar la divulgación de los mismos por parte de los administradores, directores y trabajadores. Como resultado de las auditorías internas y externas al Sistema de Control Interno, no se observaron situaciones que evidenciaran algún incumplimiento en el tema de conflictos de interés.

Capacitación en prácticas de Gobierno Corporativo

En 2009, se realizó una capacitación en prácticas de Gobierno Corporativo a los trabajadores de ISAGEN, la cual tuvo los siguientes ejes temáticos: conceptos básicos de Buen Gobierno, trato equitativo de accionistas, manejo de conflictos de interés y negociación de acciones y valores por parte de los administradores y trabajadores.

Evaluación de las prácticas de Buen Gobierno

ISAGEN evaluó en 2009 sus prácticas de buen gobierno, los resultados de esta evaluación ratifican que la Compañía aplica prácticas coherentes y acordes con el tipo de actividades que desarrolla y con la normativa que le es aplicable. En el Informe Anual 2009 se presenta el detalle de esta evaluación.

ISAGEN primera empresa de servicios públicos en adoptar el mayor número de prácticas de buen gobierno corporativo y la primera en sector real.

Resultados de la encuesta Código País

En 2009, ISAGEN se mantuvo por segundo año consecutivo como la primera empresa de Servicios Públicos en la adopción del mayor número de medidas de Buen Gobierno Corporativo recomendadas por la Superintendencia Financiera de Colombia. Esto también significó para la Empresa el primer lugar entre las empresas del sector real de la economía.

PRÁCTICAS DE TRANSPARENCIA

Para ISAGEN promover la transparencia es un compromiso explícito de su modelo de gestión. A continuación se resaltan algunos logros.

Sistema Integral para la Prevención del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SIPLA)

Se adoptó un manual que define prácticas, procedimientos y roles en la Organización para prevenir el lavado de activos y la financiación del terrorismo, el cual incluye no sólo lineamientos legales, sino también de Buen Gobierno y de Responsabilidad Empresarial.

Con un 95%, ISAGEN fue calificada como la primera empresa de servicios públicos con los más altos estándares de transparencia y autorregulación ética.



El sistema también contempla los procedimientos orientados a lograr un conocimiento suficiente de los accionistas con mayor participación, así como el monitoreo de las operaciones que éstos realicen con las acciones de ISAGEN.

Capacitación sobre la prevención del lavado de activos

Se realizó una capacitación a todos los trabajadores de ISAGEN, a través de la entrega de una cartilla didáctica, sobre los conceptos básicos del lavado de activos y la financiación del terrorismo, las medidas para prevenirlas, las responsabilidades de todos en este tema, el procedimiento para informar las operaciones sospechosas a través de la Oficial de cumplimiento y las consecuencias legales de estas actividades delictivas.

Transparencia por Colombia

Por segundo año consecutivo, ISAGEN fue calificada como la empresa de servicios públicos con los más altos estándares en Políticas de Transparencia y Autorregulación Ética, otorgado por la organización Transparencia por Colombia. La calificación obtenida fue de 95 puntos sobre 100, entre 19 organizaciones que participaron.

ÉTICA EMPRESARIAL

Para ISAGEN la ética es el valor fundamental que rige el actuar de la compañía. ISAGEN contó en el año 2009, con un programa de ética empresarial que fue aprobado por el Comité de Auditoría y realizó seguimiento a su cumplimiento. A continuación se resaltan los principales logros en este tema:

- **Para la prevención:** el Comité de Ética continuó con las actividades de difusión y promoción de la declaración de comportamientos éticos y la prevención del acoso laboral.
- **Para la comunicación y divulgación:** se implementó la línea ética como mecanismo centralizado de reporte para recibir todas las denuncias de actos no éticos que cometan los trabajadores de ISAGEN y que afecten o puedan afectar los intereses de la Empresa o de sus grupos de interés.

Este canal dispone de tres medios básicos para recibir la información:

- Teléfono: (4) 3616206 en Medellín
- Fax: (4) 3616206 en Medellín
- Correo electrónico lineaetica@isagen.com.co

En 2009, se recibieron 9 denuncias a la línea ética las cuales se atendieron y se resolvieron oportunamente.

- Adicionalmente, se mantuvo una comunicación y difusión de las prácticas de ética empresarial a los grupos de interés a través de los diferentes medios de comunicación.
- **Para resolver y tomar decisiones:** se creó el Comité para la atención de situaciones no éticas que tiene la responsabilidad de conocer y analizar las denuncias recibidas a través de la línea ética, definir la necesidad de realizar investigaciones, tomar decisiones en cada caso y hacer seguimiento a todas las situaciones que sean reportadas.
- Firma de todos los trabajadores de la Declaración de Comportamientos Éticos como evidencia de su compromiso y conocimiento.
- Participación en los cuatro talleres preparatorios y en el III Foro de Ética Empresarial, coordinado por el sector empresarial colombiano.

CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

ISAGEN cuenta con un modelo que busca asegurar la continuidad del negocio ante la materialización de algún riesgo que ponga en peligro uno o varios procesos críticos de la Organización. En 2009, se actualizó la matriz de riesgos y se establecieron planes de acción para su tratamiento.

Los principales logros obtenidos en el desarrollo modelo fueron:

- Se hizo un diagnóstico sobre la gestión de riesgos en ISAGEN tomando como referencia las mejores prácticas, la normatividad existente y los retos empresariales y en 2010, se implementará un plan para

Calificación de ISAGEN como una Empresa de riesgo bajo, otorgado por séptimo año consecutivo por parte de la Contraloría General de la República.

atender las recomendaciones identificadas en el diagnóstico.

- Se actualizó el inventario de riesgos empresariales y los planes de acción para el tratamiento de los mismos.
- Se estructuró un plan general para el manejo de crisis con el propósito brindar directrices sobre cómo manejar situaciones de crisis y reducir sus impactos negativos.

A continuación se presentan algunos riesgos relacionados con los aspectos de la sostenibilidad, gestionados en 2009 mediante diferentes programas de control de riesgos:

Aspecto de la sostenibilidad	Riesgo asociado	Programas de control de riesgo asociado
Medio ambiente	Afectar el medio ambiente	<ul style="list-style-type: none"> ● Aplicación de los Planes de Manejo Ambiental ● Planes de contingencias ambientales ● Monitoreos ambientales. ● Inversión biofísica
Social	Corrupción	<ul style="list-style-type: none"> ● Gobierno Corporativo ● Implementación de la Contabilidad bajo NIIF⁴ ● Desarrollo del Modelo Integral de Gestión Humana ● Seguridad de la información ● Plan de auditoría ● Programa de ética empresarial
	Inadecuada implementación del modelo de gestión humana por competencias	<ul style="list-style-type: none"> ● Desarrollo del Modelo Integral de Gestión Humana ● Movilización de las competencias requeridas por el trabajo ● Movilización del liderazgo organizacional
	Riesgo público	<ul style="list-style-type: none"> ● Estrategia y plan de acción de riesgo público ● Participación en el Comité Minero Energético y en Guías Colombia en Seguridad y Derechos Humanos
	Afectación a los derechos humanos	<ul style="list-style-type: none"> ● Iniciativas de paz ● Difusión de la política de derechos humanos ● Estudio de riesgos socio políticos en la construcción de proyectos y en las centrales de generación cuando sean pertinentes. ● Promoción de los derechos humanos con los grupos de interés

4. Normas Internacionales de Información Financiera.

Aspecto de la sostenibilidad	Riesgo asociado	Programas de control de riesgo asociado
Económico	No identificar las necesidades del cliente	Plan de comercialización/relación clientes
	Inadecuada gestión de activos	<ul style="list-style-type: none"> Plan de valor corporativo Plan de administración del capital de trabajo
	Estructura de costos y gastos inadecuados	<ul style="list-style-type: none"> Análisis de costos Plan de valor corporativo
	Ingresos insuficientes	Plan de comercialización



Para mayor información:

- Gobierno Corporativo
- Informe de Gestión 2009
- Sitio de Responsabilidad Empresarial

Gestión Ambiental



Planes de >
Manejo Ambiental

Logros de la Gestión >
Ambiental

Educación Ambiental >

Inversión biofísica >

Estudios y proyectos >

Gestión ambiental con
el entorno >

En 2009, ISAGEN trabajó en proyectos que contribuyen a mitigar los efectos del cambio climático y a mantener la sostenibilidad ambiental del entorno en el cual opera la Empresa.

CONCEPCIÓN DE AMBIENTE

ISAGEN concibe el ambiente como la interrelación de los componentes físico, biótico y social. En este capítulo se presentan los logros alcanzados por la Compañía en los dos primeros aspectos, y en el capítulo desarrollo comunitario se trata el tema de gestión social con las comunidades de áreas de influencia.

SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL (SGA)

ISAGEN tiene implementado un Sistema de Gestión Ambiental (SGA), con el cual identifica, evalúa, previene, controla, mitiga y compensa los impactos ambientales de las actividades, productos y servicios asociados a la generación de energía y permite el cumplimiento de los requisitos legales aplicables y otros compromisos que la Organización suscriba.

Este sistema está orientado por la Política Ambiental de ISAGEN, la cual establece que en el desarrollo de sus actividades, productos y servicios, la Empresa actúa con criterios de: gestión ambiental integral, mejoramiento continuo, cumplimiento legal y de compromisos, educación ambiental y compromiso con iniciativas globales.

PLANES DE MANEJO AMBIENTAL

La siguiente tabla presenta los principales programas implementados para la atención de los impactos físicos y bióticos ocasionados durante la construcción de proyectos y operación de las centrales:

Cumplimiento de los Planes de Manejo Ambiental en los proyectos en construcción y las centrales de generación.

Aspecto de la sostenibilidad	Impactos	Programas
Construcción	<ul style="list-style-type: none"> • Pérdida de cobertura vegetal • Alteración visual del entorno y del paisaje. 	<ul style="list-style-type: none"> • Revegetalización de sitios afectados • Establecimiento de áreas protegidas en zonas aledañas a las obras y alrededor del embalse • Revegetalización y protección de áreas afectadas, como botaderos • Adecuación del vaso del embalse; rescate de semillas y plántulas; rescate de fauna • Especificaciones ambientales durante construcción • Plan de respuesta a contingencias ambientales por incendios forestales • Seguimiento y monitoreo
Construcción	Alteración visual del entorno y del paisaje	Manejo y recuperación de obras principales y botaderos
Construcción y operación	Alteración de la estabilidad de suelos	<ul style="list-style-type: none"> • Control de focos erosivos • Protección y recuperación de áreas inestables • Lineamientos para el ordenamiento del área periférica del embalse • Programa de Educación • Seguimiento y monitoreo
Construcción y operación	<ul style="list-style-type: none"> • Alteración de ecosistemas terrestres • Pérdida de hábitats, muerte y migración de animales 	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo y seguimiento a la flora y fauna • Implementación de zonas protectoras de los embalses • Programas de conservación • Establecimiento de áreas protegidas en afluentes menores al embalse. Rescate y conservación de reservas forestales protectoras en los afluentes inmediatos • Reforestación de microcuencas en el área de influencia del proyecto • Rescate de fauna • Programa de educación
Construcción y operación	<ul style="list-style-type: none"> • Contaminación por residuos líquidos y sólidos • Contaminación de corrientes superficiales de agua por aportes de sedimentos, desechos de obras, residuos sólidos comunes y especiales y vertimientos de agua de origen doméstico e industrial • Alteración de hábitats de comunidades hidrobiológicas 	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de residuos • Manejo de residuos sólidos • Educación ambiental • Manejo de vertimientos líquidos. • Manejo del material residual provenientes de obras. • Medidas compensatorias por pérdidas de hábitats de comunidades hidrobiológicas. • Búsqueda de otras fuentes de agua para consumo humano. • Lineamientos cuenca tributaria y construcción de obras substitutivas.

Aspecto de la sostenibilidad	Impactos	Programas
Construcción y operación	Contaminación de suelo y atmósfera por sustancias químicas	Manejo integral de sustancias químicas
Construcción y operación	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento de la presión por los recursos naturales • Restricción en el uso de maderas por parte del proyecto, creación de viveros, establecimiento de áreas protegidas alrededor del proyecto • Rescate y manejo de fauna • Prohibición de caza y sacrificio de animales • Prohibición de domesticación de fauna silvestre y mantenimiento de mascotas silvestres en área de obras 	<ul style="list-style-type: none"> • Educación ambiental • Restricción en el uso de maderas por parte del proyecto, creación de viveros, establecimiento de áreas protegidas alrededor del proyecto • Rescate y manejo de fauna • Prohibición de caza y sacrificio de animales • Prohibición de domesticación de fauna silvestre y mantenimiento de mascotas silvestres en área de obra.
Construcción y operación	<ul style="list-style-type: none"> • Modificación de la calidad física y química del agua • Potencial contaminación del aire 	<ul style="list-style-type: none"> • Modelación del estado trófico del embalse • Educación ambiental • Especificaciones sobre producción de ruido y emisiones atmosféricas
Operación	Afectación a las comunidades hidrobiológicas (plantas y animales acuáticos)	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo limnológico e hidrobiológico de los embalses y ríos • Manejo ictiológico (rescate de peces, repoblamiento íctico, monitoreo de subienda)
Operación	Generación de vertimientos y emisiones (Centrales Térmicas)	Control de emisiones y vertimientos
Construcción y operación	Alteración de aguas superficiales y subterráneas	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo de aguas superficiales y subterráneas • Protección de cuerpos de agua • Medidas de contingencia
Operación	Posibles afectaciones a los recursos naturales	Monitoreo ambiental por la apertura de la descarga de fondo

LOGROS DE LA GESTIÓN AMBIENTAL EN 2009

- ISAGEN apoya al grupo conformado por personas de la comunidad que busca unir esfuerzos para la recuperación de la cuenca del río Guarinó. En 2008, se definió un Plan de Acción Inmediato (PAI) para la recuperación de la cuenca y en 2009 se definieron programas orientados a conservar estos espacios de alto valor de biodiversidad.
- La Empresa obtuvo la actualización de la Licencia Ambiental del proyecto Sogamoso. Igualmente, en este proyecto se realizó el salvamento y reubicación de más de 215 especímenes de animales, entre ellos osos perezosos, armadillos, serpientes, lagartos y anfibios.
- Se realizó una auditoría externa con el ICONTEC quien validó que el proyecto Amoyá cumple las características de un proyecto de Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL).
- El Consejo Nacional de Operación (CNO) aprobó la propuesta de ISAGEN sobre un mecanismo que permita disminuir gradualmente la generación de energía de la central Miel I, con el fin de mitigar el impacto de atrapamiento de peces aguas abajo por las variaciones en el cambio en la generación de energía.
- ISAGEN concluyó satisfactoriamente el proceso de negociación y exportación del Halon1301, sustancia agotadora de la capa de ozono, con el fin de mitigar los impactos de esta sustancia al medio ambiente.
- ISAGEN fue la primera empresa del país en realizar una exportación de este tipo, procedimiento que se realizó bajo el estricto cumplimiento de la legislación ambiental aplicable a nivel nacional e internacional.
- Para todas las centrales, la interventoría externa, ratificó el cumplimiento de las actividades programadas en los Planes de Manejo Ambiental (PMA).



El Consejo Nacional de Operación (CNO) aprobó una propuesta que permite disminuir gradualmente la generación de energía de la central Miel I con el fin de mitigar el impacto de atrapamiento de peces.

- ISAGEN se vinculó al programa ambiental del fabricante de sus impresoras cuyo objetivo es darle una disposición final adecuada a los tóners para mitigar su impacto en el medio ambiente. En 2009, ISAGEN entregó 208 tóners de impresoras.
- Como atención a los impactos del recurso pesquero, se avanzó en la formulación del Plan de ordenación pesquera - cuenca baja del río La Miel. Este plan se viene adelantando en convenio con el Instituto Colombiano de Agricultura ICA. El objeto principal es iniciar un proceso de desarrollo de la actividad pesquera bajo criterios de sostenibilidad ambiental, social y económica
- En materia de ahorro y uso eficiente de energía, ISAGEN ha realizado actividades enfocadas a la optimización en el uso de este recurso, entre las cuales se destacan:
 - Renovación de equipos ascensores
 - Revisión de la automatización del sistema de iluminación.
 - Mantenimiento al sistema de aire acondicionado
 - Cambio de luminarias por bombillas ahorradoras de energía

Durante al año 2009 se realizó el cambio de luminarias por bombillas ahorradoras, el cual generó un ahorro en el consumo de energía:

Central	Ahorro de energía (W)
Miel I	141.508
Jaguas	11.795
San Carlos	32.250
Termocentro	2.100
Medellín	1.726
Total	189.379

Se avanzó en la formulación del plan de ordenación pesquera - cuenca baja del río La Miel que busca iniciar un proceso de desarrollo de la actividad pesquera bajo criterios de sostenibilidad.

EDUCACIÓN AMBIENTAL

A comunidades

ISAGEN está convencida que la mejor forma de garantizar la sostenibilidad de los recursos naturales es la educación de la generación del futuro, por tanto firmó convenios con diferentes instituciones para desarrollar procesos de sensibilización y capacitación a las comunidades cercanas a los proyectos y centrales de generación en temas ambientales con el fin de que implementen hábitos amigables con el ambiente en su vida cotidiana.

A trabajadores y contratistas

ISAGEN promueve entre los trabajadores y contratistas buenas prácticas de gestión ambiental con el fin de que sean aplicadas en el trabajo y en la vida cotidiana. En 2009, las capacitaciones estuvieron orientadas a temas como: agotamiento de los recursos naturales, disposición de residuos sólidos, manejos de sustancias químicas, uso racional de la energía y mitigación del cambio climático. Igualmente, se desarrollaron actividades para celebrar los días ambientales especiales como: el día de los humedales, el día de la tierra, el día de la biodiversidad, entre otros.



Embalse San Lorenzo, central Jaguas.

INVERSIÓN BIOFÍSICA

Durante el 2009 se establecieron y consolidaron distintas alianzas con diversas instituciones con las que se comparte el mismo interés de contribuir con la recuperación ambiental y la conservación de la biodiversidad. Para ello, fueron desarrollados varios programas y proyectos bajo las siguientes líneas:

- **Restauración de cuencas hidrográficas:** la Empresa participó activamente en procesos de recuperación ambiental de cuencas, restauración ecológica, reforestación y saneamiento básico. Se resaltan algunos logros:
 - Implementación de proyectos de saneamiento básico rural en las cuencas de los ríos La Miel, Amoyá y Guarinó. El proyecto comprende la instalación de soluciones sanitarias y la sensibilización y educación de las comunidades para el adecuado uso y mantenimiento de las mismas.
 - Implementación de actividades de reforestación, aislamiento de zonas de retiro y nacimientos de agua y agroforestería en las cuencas de los ríos Miel y Guarinó.

En 2009, la Empresa obtuvo un reconocimiento con el primer puesto al trabajo “Inversión Biofísica Voluntaria: del cumplimiento de los compromisos legales a la gestión ambiental compartida,” presentado en el marco del I Congreso Internacional sobre Medio Ambiente y Energía CIER, realizado en Buenos Aires, Argentina.

○ **Conservación y uso sostenible de los recursos naturales:** ISAGEN impulsó iniciativas comunitarias para hacer un uso alternativo de los recursos naturales. A continuación se resaltan algunos logros:

- Apoyo en la restauración, conservación y protección del Parque Nacional Natural Serranía de los Yarigües.
- Apoyo al diagnóstico de las ideas o proyectos que utilizan recursos de la biodiversidad y que pueden contribuir a la conservación y manejo sostenible de los bosques en la región del Oriente Antioqueño. Se logró identificar tres cadenas productivas que tienen potencial como biocomercio y que fueron la apicultura, el ecoturismo y semillas forestales.

○ **Investigación básica y aplicada:** la Empresa apoyó iniciativas de investigación que le ayudan a resolver preguntas asociadas con la atención de impactos ambientales en sus proyectos en construcción y centrales de generación y a conocer y usar los recursos naturales existentes en sus predios y embalses. A continuación se resaltan algunos logros:

- En los convenios interinstitucionales con el Instituto Geográfico Agustín Codazzi, se adquirieron imágenes de satélite, aerofotografías de los predios y de la zona baja del río La Miel; se actualizó el estudio de dinámica fluvial, que permitió confirmar que las modificaciones geomorfológicas se presentan en las confluencias de los ríos Manso y Samaná al río La Miel.
- La Empresa renovó el convenio interinstitucional con el grupo de redes ambientales del IDEAM, con el fin de tener acceso a la información de niveles y precipitación de las estaciones de la red satelital localizadas en el Oriente de Caldas. Estos datos permiten conocer la ocurrencia de crecientes naturales en el tramo aguas abajo de la central Miel I.

* **Para mayor información sobre estos programas ver Informe de Gestión Ambiental 2009.**

PARTICIPACIÓN EN ESTUDIOS Y PROYECTOS QUE CONTRIBUYEN A LA SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

ISAGEN establece convenios con instituciones y empresas con el objeto de estudiar y desarrollar alternativas para la generación de energía utilizando fuentes renovables, las cuales presentan un menor impacto ambiental y contribuyen a la reducción de la emisión de gases de efecto invernadero. A continuación se destacan los principales proyectos.

Programa Gestión Integral del Cambio Climático

Este proyecto tiene como objetivo articular e implementar una estrategia para la Gestión Integral del Cambio Climático al interior de la Empresa y estructurar los proyectos y planes que se requieran para la reducción de la emisión de Gases de Efecto de Invernadero (GEI) como parte de un plan de compensación. Con este proyecto ISAGEN desea convertirse en una empresa con huella de carbono cero.

ISAGEN inició un programa para gestionar de manera integral el cambio climático, que busca reducir las emisiones de carbono generadas por la operación de la Compañía.



En ISAGEN, el proyecto “Gestión Integral de Cambio Climático” se consolida como un compromiso que la Empresa adquiere de manera voluntaria y responsable con el ambiente y las generaciones futuras.

En 2009, la Empresa alcanzó los siguientes resultados:

- o Se elaboró el inventario de emisiones de Gases Efecto Invernadero generado por las actividades de la Compañía en 2008, en total se produjeron 54.000 toneladas/año de emisiones de CO₂ equivalentes. Estas emisiones equivalen al 0,03% de las emisiones del país y al 0,08% de la industria.
- o Se realizó la identificación de los proyectos de reducción de gases de efecto invernadero.

Proyecto geotérmico

Con base en los resultados del estudio realizado en 2008, con el apoyo de la Agencia para el Desarrollo y Comercio de los Estados Unidos, en el año 2009 se seleccionaron dos áreas localizadas en el Macizo Volcánico del Ruiz, en las cuales se realizarán investigaciones complementarias de geología, geofísica y gradiente térmico a ejecutar durante los años 2010 y 2011, las cuales tienen un costo aproximado de 2,6 millones de dólares.

En el año 2009, se elaboraron y presentaron al Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación (COLCIENCIAS) dos propuestas de investigación científica, para desarrollar los estudios complementarios a partir del año 2010.

Proyecto gasificación de carbón

Durante el año 2009, el proyecto entró en su fase final con la culminación de la construcción del equipo de laboratorio para gasificación de carbón en lecho fluidizado a alta presión. Se realizaron pruebas de los diferentes equipos.

En el año 2010 se realizarán pruebas de gasificación con diferentes carbones y materiales combustibles, análisis de los gases de síntesis que se obtengan en experimentación, elaboración de los planos de construcción, elaboración de documentos técnicos y la evaluación de la gestión de licencias y patentes.



Evaluación del potencial eólico Convenio ISAGEN IBERDROLA RENOVABLES

Durante el año 2009 se adelantó una campaña de caracterización del recurso eólico en varias zonas de interés en los departamentos de La Guajira y el Atlántico. Igualmente, entraron en vigencia los acuerdos suscritos con las comunidades indígenas mediante el proceso de consulta previa y permiso de estudios gestionado en 2008.

Se transfirieron recursos de compensación a las comunidades indígenas y se realizó seguimiento al uso de los recursos para inversión en proyectos productivos y de mejoramiento de la calidad de vida.

Proyecto parque eólico convenio ISAGEN WAYÚU

Dado que el proyecto se encuentra en territorio de un resguardo indígena, los acuerdos con las comunidades indígenas se llevaron a cabo según lo dispuesto en el Decreto 1320 de 1998, reglamentario de la Ley 21 de 1991, por medio de la cual se aprueba el Convenio 169 sobre pueblos indígenas y tribales en países independientes, adoptado por la 76ª reunión de la Conferencia General de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), realizada en Ginebra en 1989.

El proyecto será postulado como un Mecanismo de Desarrollo Limpio del Protocolo de Kyoto y, por tanto, comercializará certificados de reducción de emisiones de CO₂. Un porcentaje de estos ingresos será transferido a las comunidades del área de influencia del proyecto para ser invertidos en programas de desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades.

ISAGEN continuó con el desarrollo de estudios de generación de energía con fuentes renovables amigables con el medio ambiente.

Durante el año 2010 se culminarán los estudios del proyecto y se gestionarán los recursos necesarios para su desarrollo.

Desarrollo hidroeléctrico de la cuenca del río Samaná

En el 2009, se realizó el estudio de prefactibilidad y diagnóstico ambiental de alternativas del aprovechamiento hidroeléctrico de la cuenca del río Samaná. Este proyecto tuvo como fin identificar la potencialidad de generación hidroeléctrica de la cuenca y planear su desarrollo integral, optimizando la disponibilidad del recurso y minimizando los efectos ambientales.

GESTIÓN AMBIENTAL CON EL ENTORNO

ISAGEN entiende que la gestión ambiental tiene como uno de sus pilares, trabajar coordinadamente con instituciones y gremios para conocer las tendencias de la gestión y de la normativa ambiental, así como aportar e incidir en la formulación y aprobación de dicha normativa. Se destacan los siguientes logros:

- Participación en el Grupo de Trabajo de Medio Ambiente de la Comisión de Integración Eléctrica Regional (CIER), en la cual se logró la divulgación de la “**Guía Manejo de Residuos Peligrosos**” y la “**Guía de Comunicación para la Participación en la Gestión Ambiental**”.
- Participación en la definición de la política hídrica nacional y en el inicio de la evaluación ambiental estratégica del sector eléctrico colombiano, los cuales redundarán en una mejor gestión ambiental de los proyectos que se desarrollen a futuro.
- Apoyo al Comité Interinstitucional Cátedra del Agua para conocer e intercambiar experiencias en la gestión del recurso hídrico en Antioquia y Caldas. Con esta corporación se llevó a cabo el estudio de restauración ecológica de retiros.
- **Participación en International Hydropower Association - IHA⁵**: ISAGEN asistió al foro de sostenibilidad organizado por la asociación y participó activamente en la validación del protocolo de sostenibilidad ambiental preparado por IHA, para este efecto se realizó un primer ejercicio de aplicación en la fase de construcción del proyecto hidroeléctrico de Sogamoso.



Para mayor información:

- **Informe de Gestión Ambiental 2009**
- **Sitio de Responsabilidad Empresarial**

***Ver indicadores de la gestión ambiental**

⁵ IHA se conformó en 1995, con el apoyo de la UNESCO, como un foro para promover y divulgar buenas prácticas y conocimiento sobre la hidroelectricidad. Tiene sede en Londres y miembros en 80 países. ISAGEN es la primera empresa de generación de Colombia en afiliarse como miembro corporativo.



Desarrollo comunitario



Programas sociales >

Logros en desarrollo comunitario >

Inversión social >

Generación de empleo >

La Empresa tiene un compromiso con las comunidades en áreas de influencia de contribuir a su desarrollo humano sostenible y de fomentar los derechos humanos.

Como parte de su compromiso con el desarrollo del país, ISAGEN realiza una completa gestión social y ambiental con las comunidades de las áreas de influencia de sus proyectos y centrales de generación que va más allá del cumplimiento de las obligaciones legales. La gestión obligatoria comprende la ejecución de los programas sociales de los Planes de Manejo Ambiental y la gestión voluntaria se desarrolla mediante la inversión social.

PROGRAMAS SOCIALES DE LOS PLANES DE MANEJO AMBIENTAL

ISAGEN, mediante el desarrollo de los programas sociales de los Planes de Manejo Ambiental identifica, evalúa, previene,

controla y compensa los impactos sociales negativos y potencia los impactos positivos ocasionados por la construcción.

A continuación se presentan los principales programas sociales que se desarrollan para atender los impactos que se producen en la construcción de proyectos y en la operación de las centrales de generación:

Fase del proyecto	Impactos	Programas
Construcción	Traslado involuntario de población por construcción del Proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Información y participación • Restablecimiento de las condiciones de vida de la población a trasladar. • Educación ambiental
Construcción	Alteración de la economía regional y local por afectaciones a la producción agropecuaria	<ul style="list-style-type: none"> • Programa de reactivación económica • Restitución de las actividades productivas y del empleo por ellas generado
Construcción	Afectación a la territorialidad y valores culturales	Programa de dinamización social
Construcción	Alteración social y espacial en poblaciones receptoras	Programa de mejoramiento de servicios públicos
Construcción	Destrucción de infraestructura social	Fortalecimiento del tejido social
Construcción	Pérdida de patrimonio histórico y arqueológico	Prospección, monitoreo y rescate arqueológico
Construcción	Población migratoria	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo del empleo local • Información sobre procesos de vinculación de mano de obra • Campamentos de alojamiento de personal • Prevención de la inmigración
Construcción y operación	Generación de expectativas de la comunidad y generación de conflictos	Programa de Información y Participación Comunitaria

Fase del proyecto	Impactos	Programas
Construcción y operación	Control a daños a las propiedades (infraestructura pública, privada y actividad productiva)	<ul style="list-style-type: none"> • Criterios de prevención de daños a la propiedad • Reparación de daños causados por labores constructivas
Construcción y operación	Deterioro de las vías por el uso de actividades propias del proyecto o de la central	Mantenimiento, señalización y mejoramiento de vías
Operación	<ul style="list-style-type: none"> • Incremento de los recursos municipales por pago de transferencias de ley 99 • Pago de impuestos Ley 56 • Pago de Regalías por materiales de construcción • Incremento de recursos por pago impuestos de industria y comercio 	<ul style="list-style-type: none"> • Programa de apoyo a la capacidad de gestión municipal • Ajuste de los Planes de ordenamiento territorial
Construcción y operación	Desarticulación vial y dificultades en las comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Programa de transporte fluvial • Construcción caminos veredales, puentes y vías sustitutivas
Operación	Restricción en la explotación de cauces y riesgo para grupos de mineros aguas abajo	Programa de prevención de riesgos por vertimientos del embalse

El Plan de Acción Inmediata (PAI) aguas abajo del río La Miel fue construido con la participación de las comunidades y permitió la construcción de confianza y la capacidad de interlocución entre los diferentes actores involucrados.



A las orillas del río La Miel viven comunidades que se dedican, principalmente, a la agricultura, la ganadería y la pesca. Todos participaron o tuvieron sus representantes en la elaboración del Plan de Atención Inmediata del Río La Miel (PAI Miel).

LOGROS EN DESARROLLO COMUNITARIO

A continuación se muestran algunos logros de los programas de componente social:

- **Programa de restablecimiento de las condiciones de vida en el proyecto hidroeléctrico de Sogamoso:** como avances significativos de este programa, se resalta que en 2009 se finalizó la negociación de los predios requeridos para las vías de acceso al proyecto y las obras principales. En los predios adquiridos estaban localizadas 13 familias, de las cuales, ocho se relocalizaron temporalmente y harán parte del programa de reasentamiento y con las otras cinco familias se realizó una negociación directa.

Con las familias relocalizadas temporalmente, se tuvieron diferentes espacios de acompañamiento como preparación a su reasentamiento definitivo, entre las cuales están: taller de evaluación con las familias, visitas domiciliarias periódicas y recorridos a posibles sitios de reasentamiento en la zona de obras y embalse.

- **Mesas de transparencia en el proyecto hidroeléctrico Amoyá:** se brindó apoyo logístico a la realización de tres Mesas de Transparencia, instalados por el Gobernador del Tolima y la comunidad, con el objetivo de velar por el respeto de los derechos humanos de los habitantes de la región. Así mismo, se brindó apoyo económico para la celebración de tres encuentros del Observatorio de Derechos Humanos para la protección del medio ambiente y la comunidad, con el propósito de realizar el proyecto en un ambiente de paz y convivencia.

El apoyo a las mesas de transparencia en Chaparral Tolima ha sido fundamental para mantener el seguimiento al respeto de los derechos humanos.



- **Capacitación sobre minas antipersona en el proyecto hidroeléctrico Amoyá:** se realizó una capacitación en minas antipersona con la Corporación Paz y Democracia a líderes del corregimiento de Las Hermosas.
- **Programa de veedurías comunitarias en el proyecto Trasvase Manso:** se realizaron dos jornadas de capacitación, donde se brindaron herramientas a las comunidades para ejercer su función como veedores.
- **Programa de adquisición de predios y pago de mejoras en el proyecto Trasvase Manso:** se continuó con el acompañamiento a los propietarios con quienes se realizaron negociaciones de predios. Igualmente, ISAGEN cumplió con lo concertado en las negociaciones y vinculó laboralmente al proyecto a personas de las comunidades con las cuales se negociaron los predios.
- **Programa de información y participación comunitaria en el proyecto Trasvase Guarinó:** se realizaron reuniones con las comunidades del área de influencia directa y de la cuenca baja del río Guarinó, donde se informó sobre el proceso de avance del proyecto y la inversión de ISAGEN en la comunidad. Se destaca el fortalecimiento de las relaciones entre Empresa y comunidad.

INVERSIÓN SOCIAL

Es aquella destinada por la Empresa de manera voluntaria para contribuir al beneficio de las comunidades en el marco del desarrollo humano sostenible. La inversión social voluntaria se realiza mediante cuatro líneas de acción que son: programas de desarrollo comunitario, cooperación institucional, iniciativas de paz y acciones de buen vecino.

Programa de Desarrollo Comunitario (PDC)

Se realiza mediante la formulación de proyectos participativos que buscan aportar a la formación de las comunidades, estableciendo lazos de confianza y aportando a mejorar su calidad de vida.

Este proceso formativo tiene como método pedagógico “aprender en el hacer”, y está soportado en la metodología del Programa de Información y Participación Comunitaria (PIPC), implementada en toda la gestión social de la compañía, la cual contempla las fases de información, consulta, concertación, cogestión y autogestión.

Balance del Programa de Desarrollo Comunitario

Para la vigencia 2009, ISAGEN apoyó la formulación y ejecución de 87 proyectos priorizados por las organizaciones comunitarias ubicadas en las áreas de influencia de sus centrales de generación.

Proyectos presentados	Número de proyectos
Recreación, deporte y cultura	33
Prevención en salud	4
Productivos	14
Educativos	36
Total	87

Cooperación institucional

Esta línea de acción tiene como objetivo contribuir al fortalecimiento del tejido social, a través del apoyo a iniciativas de carácter local o regional de instituciones que operen en las regiones y que aporten a la construcción de un desarrollo social incluyente y participativo.

En 2009, se firmaron diferentes convenios que tienen como propósito apoyar:

- Recuperación nutricional de los niños
- Dotación de bibliotecas, adecuación de centros educativos y procesos de investigación
- Formación artística, cultural y recreativa de los niños y jóvenes de las instituciones educativas
- Capacitación a las organizaciones comunitarias
- Fortalecimiento la producción agropecuaria
- Inclusión de personas discapacitadas
- Mejoramiento de las condiciones de salubridad

ISAGEN apoyó la formulación y ejecución de 87 proyectos priorizados por las organizaciones comunitarias en aspectos productivos; de salud; de educación; de recreación, deporte y cultura.



Actividad durante la conmemoración de los 20 años de la Convención de los derechos del niño.

Iniciativas de paz

Son las acciones que la Empresa realiza dentro del marco de la inversión social, que están orientadas de manera preventiva y proactiva a aportar a la cimentación de las bases sociales y culturales fundamentales para la construcción de la paz. Dentro de estas iniciativas, también se desarrollan acciones de apoyo humanitario a las comunidades víctimas del conflicto armado.

Algunos logros en 2009

La Empresa en 2009 continuó apoyando técnica y económicamente el Programa de Desarrollo para la Paz del Oriente Antioqueño (PRODEPAZ); el Programa de Desarrollo para la Paz del Magdalena Centro (PDPMC); la Corporación Desarrollo y Paz del Tolima (TOLIPAZ); y la Red de Programas de Desarrollo y Paz (REPRODEPAZ)

Educación para la paz

- Se elaboró y publicó el informe cualitativo y cuantitativo sobre la situación de los Derechos Humanos (DDHH) y el Derecho Internacional Humanitario (DIH) en el Oriente Antioqueño.
- Se realizó el Simposio “Líderes por el Desarrollo” en el cual participaron promotores culturales de las diferentes localidades del Oriente Antioqueño y Puerto Berrio.

Iniciativas civiles

- Se realizó la difusión de los derechos de los niños en conmemoración a los 20 años de la Convención de los derechos del niño.
- Se desarrolló un encuentro sobre el desarme y conversatorios y actividades con mujeres y niños.

Ayuda humanitaria

Se brindó apoyo psicosocial a niños que han sido víctimas de la violencia.

Acciones de buen vecino

Son las acciones que realiza ISAGEN para establecer relaciones armónicas y solidarias con las comunidades vecinas.

Paquetes escolares

En 2009, ISAGEN realizó la entrega de 9.210 paquetes escolares para los niños que se encuentran estudiando en las escuelas ubicadas en las zonas de área de influencia de cada una de las centrales en operación y de los proyectos Guarinó, Manso y Amoyá.

GENERACIÓN DE EMPLEO

ISAGEN define estrategias de empleo para darle prioridad a la mano de obra calificada y no calificada de estas regiones de las áreas de influencia y contribuir a su desarrollo. A continuación se presenta el empleo generado en las áreas de influencia de los proyectos en construcción y las centrales de generación:

Empleo generado en 2009				
Proyecto	Local	Regional	Nacional	Total empleo
Sogamoso	596	88	527	1.211
Amoyá	510	83	593	1.185
Guarinó	126	8	140	274
Manso	227	21	165	412
Total	1.458	200	1.424	3.082

Empleo generado en 2009				
Central	Local	Regional	Nacional	Total empleo
San Carlos	232	25	13	270
Calderas	46	1	7	54
Jaguas	114	16	1	131
Miel I	189	35	115	329
Termocentro	56	1	9	65
Total	637	78	145	849

Un logro importante a destacar fue el manejo de empleo en el proyecto Sogamoso, para ello se creó una mesa de empleo integrada por el Gobernador de Santander, los alcaldes de los nueve municipios de área de influencia, tres representantes del comité de seguimiento al empleo e ISAGEN. Esta mesa fija directrices del programa, vela por la transparencia en el manejo del empleo, aprueba los mecanismos y estrategias requeridos y realiza evaluación permanente del programa. Con ésto se eliminan la intermediación y las fuentes de corrupción.

Igualmente, se cuenta con una oficina para la gestión del empleo que se encarga de implementar los mecanismos que garanticen el libre acceso para la entrega de hojas de vida por parte de la comunidad y de suministrar a las empresas contratistas el material para proveer sus vacantes de acuerdo con los perfiles requeridos.

El esquema de empleo en el proyecto Sogamoso permite un manejo transparente que elimina fuentes de corrupción y brinda oportunidades equitativas de empleo a las personas de la región.

Línea base social de las comunidades de las áreas de influencia de la central Miel I y los proyectos Manso y Guarinó

Se avanzó en el convenio para el levantamiento de la línea base social de las áreas de influencia de la central Miel I y los proyectos de Trasvase Manso y Guarinó, la cual busca identificar las condiciones socioeconómicas de la zona, para definir cuales de los programas de inversión social de la Compañía son más efectivos y responden a las necesidades reales de las comunidades. Contar con la información de esta línea base social servirá, además, para verificar el impacto de la gestión social en las áreas de influencia de ISAGEN.

En 2009, se elaboró el instrumento para el levantamiento de la información socioeconómica de la región, el cual será aplicado en el 2010.

Indicador de formación en autogestión

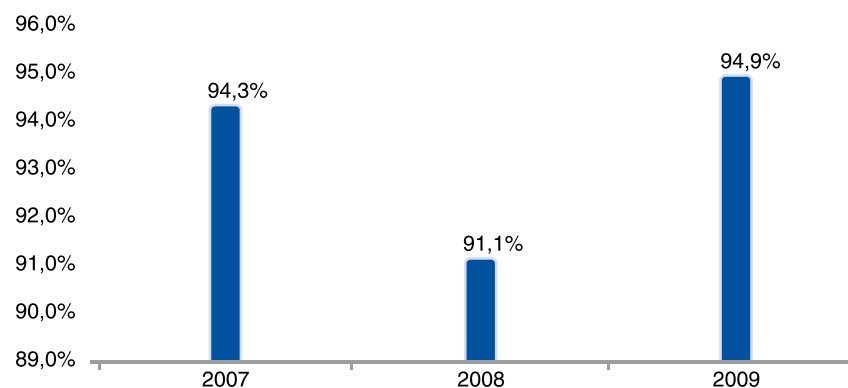
El Centro Nacional de Consultoría realizó una medición del porcentaje de movilización del indicador: formación en autogestión del

Se avanzó en el convenio para el levantamiento de la línea base social de las áreas de influencia de la central Miel I y los proyectos de Trasvase Manso y Guarinó que busca verificar el impacto de la gestión social en las áreas de influencia de ISAGEN.

Programa de Desarrollo Comunitario (PDC) en el año 2009. Esta medición se efectuó a través de una encuesta realizada a una muestra de 485 personas beneficiarias directas de los proyectos PDC y su resultado fue de 94,9% en 2009.

A continuación se presenta una evolución del indicador en los últimos tres años:

PORCENTAJE DE FORMACIÓN EN AUTOGESTIÓN (%)



Para mayor información:

- Informe de Gestión Ambiental 2009
- Sitio de Responsabilidad Empresarial

Desarrollo y bienestar de los trabajadores

Modelo Integral de
Gestión Humana >

Seguridad y salud >
ocupacional

Promoción de los >
derechos humanos

ISAGEN tiene el compromiso con el trabajador de crear las condiciones para su desarrollo integral y promover su participación. En 2009, la Empresa actualizó su sistema de gestión humana, consolidó las escuelas de formación familiar y ciudadana y promovió el respeto por los derechos humanos.

MODELO INTEGRAL DE GESTIÓN HUMANA

La Empresa actualizó su Modelo Integral de Gestión Humana el cual hace un reconocimiento al trabajador como un ser humano integral, único, dinámico, responsable y trascendente. Este modelo está orientado a que el trabajo se convierta en un verdadero espacio de desarrollo para los trabajadores y la Empresa e incluye el proyecto de vida de los trabajadores como un elemento esencial.

Esta actualización se realizó mediante un proceso de participación que involucró a todos los trabajadores.

ISAGEN actualizó su Modelo Integral de Gestión Humana el cual reconoce al trabajador como un ser humano integral e incluye el proyecto de vida de los trabajadores como un elemento esencial.

MODELO INTEGRAL DE GESTIÓN HUMANA



El desarrollo integral de las personas se logra mediante el reconocimiento del trabajador como ser humano, portador de competencias y sueños, que le permiten desempeñarse exitosamente en determinados ambientes y bajo ciertas condiciones laborales con la generación de oportunidades de desarrollo coherentes con los propósitos de la Empresa y con los del trabajador.

A continuación se destacan los logros más significativos en 2009 en la gestión humana:

Selección

Se hace con base en las conductas, conocimientos y experiencias de las personas. Incluye la vinculación del personal externo y la promoción de trabajadores.

Participación en los procesos de selección 2009	Número de personas
Personas evaluadas (trabajadores, contratistas, externos)	33
Trabajadores promovidos	4
Externos vinculados	14

Gestión del conocimiento

Es el proceso que se realiza para identificar, valorar, adquirir, transferir, capitalizar, usar e innovar conocimiento en la Empresa con el propósito de generar aprendizaje organizacional. Como parte de este proceso se facilitaron las siguientes horas de capacitación en 2009:

Capacitación	2007	2008	2009
Total horas de capacitación	15.949	10.556,5	10.050
Horas de capacitación por trabajador	36,8	22,6	21,70
Porcentaje de trabajadores que asistieron a las capacitaciones	95%	96%	93%

Escuela corporativa

En 2009 se retomó el concepto de escuela corporativa como mecanismo que permite desarrollar los conocimientos requeridos por cualquier trabajador de ISAGEN. Esta escuela está diseñada por módulos que responden a las necesidades particulares de las personas y sus roles, con diversas metodologías activas de aprendizaje.

Como piloto, se aplicó este nuevo enfoque de escuela corporativa a la habilitación integral en contratación, para lo cual se diseñaron 8

módulos de 48 horas, en los que participaron el 5% de personas de la Organización, con una satisfacción del 92%.

Gestión del desempeño

Tiene como objetivo la alineación de las contribuciones individuales de los trabajadores con la estrategia y propósitos empresariales.

En el año 2009 se hizo acompañamiento a todos los trabajadores a través de la gestión del desempeño y como consecuencia de los buenos resultados individuales evidenciados en las evaluaciones de desempeño se otorgó una gratificación económica a 118 trabajadores y 262 trabajadores tuvieron movilidad salarial entre el 1% y 3,82%.

Cultura organizacional

Entendiendo que la cultura es un elemento clave que interviene en todos los aspectos de la gestión empresarial, en 2009 ISAGEN hizo un estudio para identificar la cultura actual, la cultura objetivo y se definió un plan de transformación cultural que inicia su ejecución en 2010.

SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL DE LOS TRABAJADORES

Para propiciar condiciones que permitan preservar y promover el bienestar, la salud y la integridad de los trabajadores, ISAGEN cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional certificado con la norma internacional OHSAS 18001.

En desarrollo de los programas considerados dentro de este sistema, en 2009 se continuó con la sensibilización a los trabajadores en la promoción de la salud mental para lo cual se desarrollaron 9 talleres sobre drogadicción y fármacodependencia. Además, se inició el diagnóstico general de riesgo psicosocial.

En 2009, los trabajadores de ISAGEN recibieron en promedio 9,18 horas de capacitación en seguridad y salud ocupacional.

Se realizó la sucesión del equipo de Gerencia con trabajadores de la Empresa.



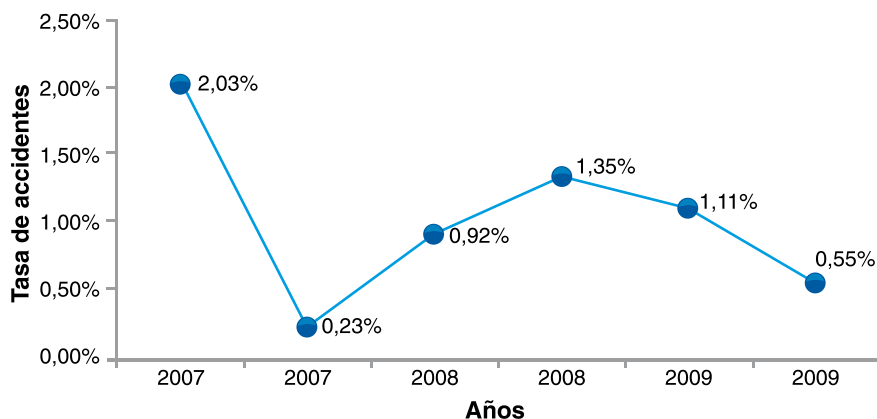
Planes de emergencia:

- Se realizaron 134 reuniones de brigadas de emergencias consistentes con las prácticas de entrenamiento y capacitación.
- Se ejecutaron 18 simulacros que permitieron evaluar e implementar los ajustes necesarios.
- Se presentó una emergencia por conato de incendio en la central Termocentro la cual fue atendida y controlada oportunamente evitando lesionados y daños materiales mayores.

Durante el 2009 se registraron 3 accidentes laborales leves de trabajadores, los cuales generaron 47 días de incapacidad y no dejaron incapacidades permanentes. Como resultado de los programas en seguridad y salud ocupacional, la tasa de accidentalidad continua siendo inferior en relación con años anteriores y se encuentra por debajo de la tasa de accidentalidad del sector que en 2008 fue del 9%.

En la siguiente gráfica se observa el comportamiento de la tasa de accidentalidad de los trabajadores en los últimos cuatro años:

TASA DE ACCIDENTALIDAD TRABAJADORES



TASA DE AUSENTISMO LABORAL⁶

Año	Tasa de ausentismo
2007	1,2%
2008	2,23%
2009	1,4%

Comité de Bienestar Social y Empresarial

En 2009, se consolidó el Comité de Bienestar Social y Empresarial, el cual está integrado por trabajadores de ISAGEN y tiene como objetivo canalizar, estructurar, integrar y proponer lineamientos y acciones en programas tendientes a contribuir al desarrollo integral del trabajador y al fortalecimiento del principio de participación. Estos programas incluyen recreación, deporte, manifestaciones culturales y formación ciudadana y familiar.

Dentro de los logros del Comité de Bienestar se destaca:

Consolidación de las Escuelas de Formación Ciudadana y Familiar

Estas escuelas se han desarrollado mediante talleres que abordan diferentes temáticas de la vida familiar y del contexto sociopolítico, y se han convertido en espacios altamente concurridos y apreciados por trabajadores y familias. En 2009, asistieron más de 300 personas a estas escuelas de formación y los trabajadores perciben que son espacios que aportan a su crecimiento personal.

⁶ Tasa de ausentismo

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ de días de incapacidad}}{\text{N}^\circ \text{ de trabajadores} \times 365 \text{ días al año}} \times 100$$

A continuación se presentan las actividades desarrolladas en 2009 para promover el desarrollo humano de los trabajadores y sus familias, pensionados y contratistas:

Actividades	Algunos temas	Número de asistentes
Recreativas	<ul style="list-style-type: none"> • Cursos de fotografía • Curso de manualidades • Caminatas ecológicas • Talleres de cometas • Caminatas ecológicas • Cabalgatas 	1.299
Físicas de mente y cuerpo	<ul style="list-style-type: none"> • Talleres de reflexología • Masaje y técnicas de respiración • Clases de yoga • Clases de Tai- Chi y Feng- Shui • Semana de la relajación 	982
Culturales y artísticas	<ul style="list-style-type: none"> • Apreciación de cine y música. • Noche de cuenteros • Lecturas en voz alta 	343
Deportivas	<ul style="list-style-type: none"> • Torneos internos de bolos, baloncesto, fútbol y voleibol • Torneos internos de baloncesto, microfútbol, tejo, tenis, billar, tenis de mesa • Media Maratón Internacional Ciudad de Medellín. • Participación en los juegos del sector eléctrico. 	1.254

ISAGEN consolidó las escuelas de formación familiar y ciudadana que tienen como propósito sensibilizar a los trabajadores en temas de convivencia familiar y ejercicio ciudadano.

PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

Política de derechos humanos

Durante el año, se realizaron 23 reuniones para socializar la política de derechos humanos de ISAGEN en las cuales participaron aproximadamente 400 trabajadores. En este proceso se hizo énfasis en cómo prevenir la vulneración de los derechos humanos en las diferentes relaciones que tiene la Empresa con sus grupos de interés.

Asimismo, se promovieron discusiones en torno al Derecho Internacional Humanitario y se motivó la reflexión sobre cómo las actividades de la vida cotidiana extralaboral podrían vulnerar o promover los derechos humanos de los demás ciudadanos.

[Ver indicadores laborales](#)



Para mayor información:

- **Sitio de Responsabilidad Empresarial**

Desarrollo de proveedores

Proyecto Desarrollo >
de Proveedores

Seguridad y salud >
ocupacional con
contratistas

Red de Socios >
Tecnológicos

ISAGEN tiene el compromiso con los proveedores de mantener relaciones de mutuo beneficio. En 2009, la Empresa inició la ejecución del Proyecto de Desarrollo de Proveedores y fortaleció los mecanismos de comunicación y diálogo con este grupo de interés.

PROYECTO DESARROLLO DE PROVEEDORES

Este proyecto busca facilitar y promover interacciones armoniosas y productivas entre ISAGEN y este grupo de interés y así, propiciar el desarrollo empresarial de ambas partes. El proyecto se fundamenta en los principios de reconocimiento a la diversidad, apertura para compartir prácticas, Responsabilidad Empresarial y construcción conjunta de valor.

En 2009, se seleccionaron dos grupos pilotos:

- El primero está conformado por 17 organizaciones comunitarias que prestan servicios a ISAGEN distribuidas en las regiones del Oriente Antioqueño, Oriente de Caldas y Magdalena Medio.
- El segundo está conformado por 9 empresas que para la prestación de sus servicios requieren que sus trabajadores laboren en las instalaciones de ISAGEN, estas son: compañías de vigilancia, software, documentación, servicios generales, transporte y alimentación.

A cada uno de los proveedores que participan en los pilotos se les realizó un diagnóstico para identificar cuáles son los aspectos de su

gestión que deben mejorar y se definió con ellos un plan de desarrollo que les permitirá movilizar ciertas competencias.

Particularmente, con el segundo piloto se inició un diplomado en Responsabilidad Social para capacitar a los proveedores en este tema.

Durante el 2009, ISAGEN estableció espacios de diálogo con sus proveedores para recibir retroalimentación por parte de ellos sobre los aspectos que deben mejorarse en el relacionamiento, lo cual contribuye a avanzar las relaciones hacia un ambiente de colaboración donde predomine la confianza y la apertura para la transferencia de buenas prácticas.

Para lograr los propósitos del proyecto, ISAGEN está trabajando conjuntamente con la Cámara de Comercio de Medellín y el Clúster de Energía, con el fin de integrar esfuerzos y establecer lazos de colaboración que apoyen el crecimiento de los proveedores.

Otros logros:

- Se rediseñó el sistema de registro de proveedores, el cual cuenta con información más completa y facilita la selección de los proveedores de ISAGEN. De igual forma, se definieron nuevas políticas al respecto, entre ellas, que ISAGEN asumiría a partir del 2010 el costo de los

registros de los proveedores en dicho sistema.

- Se realizaron procesos contractuales para la suscripción de acuerdos comerciales con proveedores con la finalidad de dar mayor transparencia en las compras menores y obtener beneficios de tipo administrativo y económico, que agilicen los procesos de compra.
- Se mantuvieron las exigencias en los contratos a los proveedores sobre el cumplimiento de las normas ambientales, laborales, en derechos humanos y en seguridad y salud ocupacional.

SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL CON CONTRATISTAS

Como parte del compromiso con el desarrollo de las empresas contratistas y de sus trabajadores, en 2009 ISAGEN continuó con la sensibilización y orientación a sus contratistas en prácticas de seguridad y salud ocupacional ejecutando capacitaciones en las cuales participaron 40 empresas con 61 de sus trabajadores directivos.



Con el Proyecto Desarrollo de Proveedores se busca mejorar la calidad de la relación, así como promover su fortalecimiento en capacidades de gestión.

Capacitación

Año	Personas capacitadas	Empresas capacitadas	Horas de capacitación
2008	34	23	48
2009	61	40	36

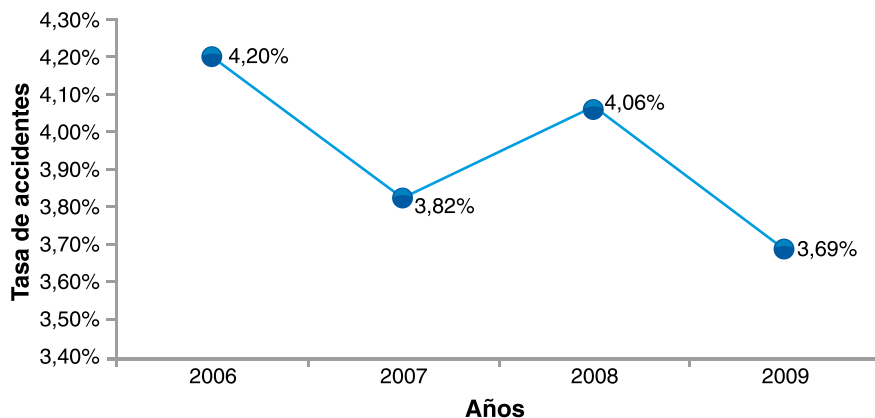
Los contratistas de ISAGEN recibieron en promedio 7,14 horas de capacitación en temas de seguridad y salud ocupacional priorizando los riesgos ocupacionales.

Accidentalidad de contratistas

En el 2009 se presentaron 22 accidentes de trabajo de contratistas que apoyan la operación de la Empresa, de éstos ninguno fue mortal ni generó incapacidad permanente. La tasa de accidentalidad continua siendo inferior en relación con años anteriores y se encuentra por debajo de la tasa de accidentalidad del sector energético que en 2008 fue del 9%.

En la siguiente gráfica se observa la evolución de la tasa de accidentalidad de los contratistas en los últimos cuatro años:

TASA DE ACCIDENTALIDAD CONTRATISTAS

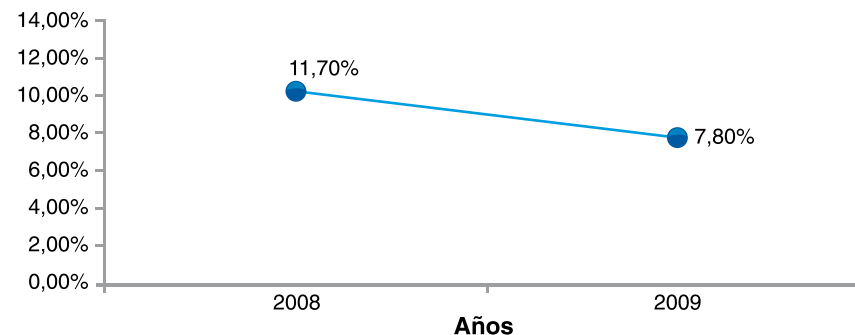


Tasa de accidentalidad en la construcción de proyectos de generación

En 2009 la tasa de accidentalidad para los contratistas de los nuevos proyectos de generación fue de 7,8%, este indicador se encuentra por debajo de la tasa de accidentalidad del sector de la construcción, la cual según la ARP fue del 19,69% en el 2009.

Este indicador comenzó a medirse en 2008, con el objetivo de tener un control adecuado y velar por unas condiciones seguras para los contratistas.

TASA DE ACCIDENTALIDAD CONTRATISTAS DE PROYECTOS EN CONSTRUCCIÓN



Nota: las tasas de accidentalidad presentadas se miden de manera independiente porque el sector de la construcción tiene una tasa de accidentalidad mucho más alta que los otros dadas las condiciones y riesgos de esta actividad.

Distribución de proveedores según facturación

A continuación se presenta la distribución de los proveedores de bienes y servicios con los que ISAGEN sostuvo relaciones comerciales,

según la facturación en el 2009. Los pagos efectuados a proveedores del exterior representaron el 37% y los nacionales el 63% del total de las transacciones realizadas.

La facturación de proveedores locales y nacionales tiene la siguiente distribución según el lugar de origen:

Población	Participación
Medellín	56%
Bogotá	20%
Cali	6%
Bucaramanga	4%
Girardota	2%
Barranquilla	2%
Sabaneta	2%
Arauca	1%
Tunja	1%
Manizales	1%

Con la conformación del Comité de Ética de la Red de Socios Tecnológicos, se pretende definir acuerdos que permitan garantizar relaciones basadas en la transparencia.

RED DE SOCIOS TECNOLÓGICOS

Los socios tecnológicos son empresas de ingeniería que suministran servicios técnicos a los clientes finales de ISAGEN. Es por esto, que ISAGEN trabaja constantemente para fortalecer a esta red y producir sinergias que permitan atender los retos empresariales y entregar a los clientes soluciones energéticas integrales.

A continuación se resaltan los logros obtenidos en 2009:

- Convenión de socios y clientes:** se realizó la convención anual de clientes y socios tecnológicos que tiene como propósito profundizar las relaciones entre los agentes de la cadena. En el marco de la convención se brindó una capacitación a los socios y a los clientes en temas como desarrollo del mercado de eficiencia energética y Responsabilidad Empresarial.
- Conformación de un Comité de Ética de la Red de Socios:** se estableció un comité que define el marco de actuación de la Red de Socios Tecnológicos y se convierte en el órgano regulador de la misma.



- **Realización de la I Convención de Operadores de Red y Socios Tecnológicos:** la cual crea un espacio novedoso a nivel nacional para formar e integrar a los proveedores de la distribución de la energía en Colombia con nuestra Red de Socios buscando entregar una mejor calidad de servicio a los consumidores.
- **Estudio de mercados denominado Servicios para más Clientes:** el cual permitió medir el posicionamiento de la Red en el mercado industrial colombiano y retroalimentar a los socios de forma que el estudio se convierte en un insumo para el desarrollo de sus propias estrategias y de la estrategia de la Red.
- **Conversatorios regionales con la Red de Socios:** se continuó con los espacios de trabajo conjunto para realizar reflexiones acerca de la Red y construir la proyección que se le quiere dar a la misma.
- **Evaluación permanente** de las fortalezas y debilidades de la Red y de cada uno de sus miembros a nivel técnico, administrativo y operativo con el fin de detectar y desarrollar acciones en aras del apalancamiento y mejoramiento.
- **El desarrollo del concurso de socios,** en el cual se evalúan iniciativas de Responsabilidad Empresarial desarrolladas por los socios participantes. Los resultados de este concurso se entregarán en 2010.
- **Mantener informados** oportunamente a los socios tecnológicos, en aquellos temas regulatorios que los impacten directamente o que puedan hacerlo en un futuro de acuerdo con los negocios que desarrollan.

La valoración del portafolio de servicios, así como la idoneidad de la Red de Socios, se reflejó en el incremento del valor promedio de los servicios facturados, el cual pasó de 2008 a 2009 de \$5,2 a \$7,7 millones, lo que representa un aumento del 48% y refleja la confianza que los clientes tienen en la Red.

La Convención de Operadores de Red y Socios Tecnológicos creó un espacio novedoso a nivel nacional para formar e integrar a los proveedores de la distribución de la energía en Colombia.



Para mayor información:

- Proveedores
- Sitio de Responsabilidad Empresarial

Responsabilidad del servicio

Programa soluciones productivas para un mundo más verde >

Promoción de buenas prácticas >

Otros logros >

El compromiso de ISAGEN con sus clientes es construir soluciones energéticas personalizadas que creen valor hoy y en el futuro. En 2009, la Empresa estableció un programa para sus clientes llamado Soluciones Productivas para un Mundo más Verde que tiene como propósito la transferencia de buenas prácticas y de servicios amigables con el medio ambiente.

A continuación se muestran los principales logros obtenidos en el 2009:

PROGRAMA SOLUCIONES PRODUCTIVAS PARA UN MUNDO MÁS VERDE

Son servicios desarrollados entre ISAGEN y su Red de Socios Tecnológicos para los clientes finales industriales buscando aumentar sus niveles de productividad mediante la implementación de prácticas que redundan en la disminución de costos, el incremento de beneficios y el cuidado del medio ambiente.

Esta promesa incluye la utilización permanente de elementos de comunicación y marca producidos con materiales reciclados.

Dentro de estos servicios, se inició un **Programa de Gestión Energética Integral**, el cual propende por mejorar la productividad y competitividad sostenible en los clientes que se refleje en: una mayor seguridad en las instalaciones, mejores condiciones y ambientes de trabajo y altos niveles de confiabilidad de los sistemas.

En 2009, se ejecutaron 2 pilotos en grandes clientes de ISAGEN los cuales permitieron conocer el impacto de la cultura organizacional sobre los hábitos de consumo de energía e identificar potenciales de mejora y ajuste en la metodología y alcances del servicio, lo cual, luego de su implementación, redunda en un uso eficiente de los energéticos utilizados.

Evaluación de satisfacción⁷

Ser evaluados por los clientes sobre el desempeño comercial y técnico se ha convertido en un motor de mejoramiento que impulsa a ISAGEN hacia nuevos retos.

A continuación se presentan los resultados de esta evaluación en los últimos tres años en una escala de 1 a 5:

2007	2008	2009
4,84	4,80	4,73

Convención de socios tecnológicos y clientes

Se realizó la convención en la cual se abrieron espacios de capacitación, profundización de relaciones y sincronización entre los clientes y los socios tecnológicos.

ISAGEN compartió su enfoque de Responsabilidad Empresarial y facilitó un ejercicio de autodiagnóstico para que los 72 asistentes reflexionaran sobre sus prácticas en los diferentes aspectos de la sostenibilidad.

⁷ La evaluación incluye resultados en las variables: solicitudes, quejas y reclamaciones, evaluación de servicios técnicos prestados, evaluación de las ruedas de negocios, indicador de mantenimiento de clientes finales e industriales, investigación de satisfacción y lealtad y evaluación de atención de emergencias.



ISAGEN dinamizó el programa de Soluciones Productivas para un mundo más verde con el ánimo de transferir buenas prácticas en materia de sostenibilidad ambiental para sus clientes.

Servicio

ISAGEN en su página web, cuenta con un mapa sensitivo de la factura que le permite a los clientes entender cada uno de los rubros incluidos ella y acompañan mensualmente a los clientes a través de sus ejecutivos de atención, en el análisis de la misma, asesorándolos para hacer un uso cada vez más eficiente de la energía.

La Empresa cuenta con un portal virtual para sus clientes con la cual busca la venta en línea de servicios técnicos asociados al suministro energético. En 2009, los clientes plantearon su temor a perder el contacto directo con los ejecutivos comerciales. Con base en esta inquietud se reforzó la capacitación a los ejecutivos para que ellos fueran quienes originaran las órdenes de servicios por el cliente.

PROMOCIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS

- Uso racional de los energéticos y de la seguridad industrial mediante la campaña de afiches soportada en la revista Línea Viva.
- Principios del Pacto Mundial y Objetivos de Desarrollo del Milenio a través de los mecanismos de comunicación que se tienen con este grupo de interés.
- Divulgación de los desarrollos regulatorios del sector energético a través de la revista Línea Viva y de comunicaciones directas con lo que se contribuye a que el mercado esté cada vez más informado y maduro.
- ISAGEN garantizó que la información suministrada por los clientes es manejada de manera confidencial y aseguró que su utilización es definida sólo por ellos.

OTROS LOGROS:

- Se prestaron servicios del portafolio de soluciones energéticas al 97,7% de las instalaciones industriales de los clientes, para un total de 979 servicios de los cuales 268 estuvieron relacionados con eficiencia energética.
- Se estructuraron 3 tipos de promociones para los clientes respondiendo a la situación de crisis que se preveía para los industriales, con el fin de facilitar el mantenimiento de sus

niveles de seguridad y productividad, mediante mecanismos en los cuales se aumentaban los puntos de energía ISAGEN o los descuentos en los servicios tomados.

- En el primer semestre de 2009 se llevaron a cabo 6 ruedas de negocios para clientes con el tema: La eficiencia energética un enfoque productivo, a las cuales asistieron 88 representantes de 57 clientes.
- En el marco de la prestación de los servicios, la evaluación de la satisfacción realizada por los clientes industriales fue muy positiva, registrando calificaciones promedio de 4,85 sobre 5,0, lo cual indica una satisfacción del cliente de 97%, con la atención recibida por parte de la red de socios tecnológicos.



Para mayor información:

- **Sección Cliente**
- **Sitio de Responsabilidad Empresarial**



Vinculación con iniciativas sociales



Pacto Mundial >

**Objetivos de
Desarrollo del Milenio >**

Otras iniciativas >

ISAGEN acoge iniciativas mundiales que permiten unir lazos de colaboración entre empresas, organizaciones sociales, autoridades gubernamentales y ciudadanos para generar mayores y mejores impactos en la sociedad. En 2009, continuó fortaleciendo su compromiso con el Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Naciones Unidas, mediante la promoción entre los grupos de interés del respeto a los derechos humanos y la contribución al desarrollo de una sociedad más justa, equitativa e incluyente.



PACTO MUNDIAL

El Pacto Mundial surgió como una iniciativa de la ONU en 1999 al reconocer que el desarrollo de la humanidad depende en gran parte de lograr una economía global sostenible en la que se compartan valores para propiciar oportunidades a la población más pobre y vulnerable.

Coherente con sus principios de responsabilidad con la sociedad, ISAGEN adhirió al Pacto Mundial en 2005 y con ello asumió el compromiso ético de acoger como parte integral de su estrategia y sus operaciones diez principios relacionados con derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

Principios

Derechos humanos

Principio 1

Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional.

Principio 2

Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en abusos a los derechos humanos.

Normas laborales

Principio 3

Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4

Las empresas deben eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio.

Principio 5

Las empresas deben abolir de forma efectiva el trabajo infantil.

Principio 6

Las empresas deben eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.

Medio ambiente

Principio 7

Las empresas deben apoyar los métodos preventivos con respecto a problemas ambientales.

Principio 8

Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9

Las empresas deben fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inofensivas para el medio ambiente.

Lucha contra la corrupción

Principio 10

Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.

En este capítulo se resaltan algunos logros en 2009 que contribuyen al cumplimiento de los principios 1 y 2 del Pacto Mundial relacionados con derechos humanos. Los logros obtenidos por la Empresa en materia laboral se presentan en el capítulo de bienestar y desarrollo integral de los trabajadores, los logros en medio ambiente se muestran en el capítulo de gestión ambiental y los logros relacionados con la lucha contra la corrupción se presentan en el capítulo de Gobierno Corporativo, ética y transparencia.

Igualmente, en el anexo 4 se muestra la relación de los indicadores del Global Reporting Initiative (GRI) versión G3 con los principios del Pacto Mundial.

Celebración de la semana de los derechos humanos

En el marco de la conmemoración del vigésimo aniversario de la Convención de los derechos de los niños, se realizaron actividades orientadas a sensibilizar a trabajadores y contratistas frente a los derechos de los niños y frente a los riesgos y consecuencias del reclutamiento forzado de menores, con el lema: **“Por una niñez feliz, NO más reclutamiento forzado”**.

Durante la semana de celebración se realizaron varias actividades de sensibilización como:

- Panel de expertos sobre reclutamiento forzado de menores, al cual asistieron los trabajadores de la Compañía.
- Concierto de un grupo musical conformado por niños habitantes de sectores de la ciudad de Medellín, altamente vulnerables al fenómeno de reclutamiento forzado por bandas criminales.
- Cine-foro sobre reclutamiento de jóvenes.

Estas actividades estuvieron acompañadas de una campaña gráfica en todas las sedes de la Compañía y de la publicación de artículos de expertos en los medios escritos que ISAGEN tiene dispuestos para la comunicación con sus grupos de interés.



A propósito de los 20 años de la Convención de los Derechos del Niño, ISAGEN celebró una semana de derechos humanos, en la cual desarrolló actividades de sensibilización con sus grupos de interés en torno al reclutamiento forzado de menores.

Comité Minero Energético de Derechos Humanos

Durante el 2009 se continuó la participación activa en el Comité Minero Energético de Derechos Humanos, en cuyo marco se adelantaron actividades en torno a la promoción del relacionamiento del Comité con Organizaciones de la Sociedad Civil, el ajuste a unas herramientas de indicadores en Derechos Humanos y las directrices para el relacionamiento de las empresas con la fuerza pública y con las empresas de vigilancia privada.

Así mismo, como resultado de la invitación a la Plenaria de Principios Voluntarios en seguridad y derechos humanos, reunión que los miembros de dicha iniciativa realizaron en 2009 en Oslo, Noruega, ISAGEN presentó su experiencia en materia de derechos humanos, como una evidencia de que es posible desarrollar operaciones empresariales que respeten los derechos humanos, aún en zonas de alto conflicto.

Guías Colombia en seguridad y derechos humanos

En 2009 se mantuvo la participación en esta iniciativa, la cual ha orientado acciones en materia de:

- Formación y sensibilización en derechos humanos a distintos grupos de interés de la compañía.
- Realización de actualizaciones de estudios sociopolíticos en áreas de construcción de proyectos y operación de centros productivos.

- Monitoreo y seguimiento a la situación de derechos humanos de las zonas de influencia de la compañía en relación con las actividades empresariales.

Sensibilización al Comité de Riesgo Público

En desarrollo de las actividades propias del Comité de Gerencia, que tiene bajo su responsabilidad atender los asuntos de riesgo público que podrían afectar a los trabajadores, la infraestructura, la reputación y los demás activos valiosos de la compañía, se realizó una sensibilización en materia de Derecho Internacional Humanitario y Empresa, por parte del Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR)

Así mismo, se tuvieron charlas con expertos para el entendimiento de la coyuntura sociopolítica nacional e internacional y sus efectos sobre los temas de derechos humanos de los grupos de interés de la Compañía.

OBJETIVOS DE DESARROLLO DE MILENIO

ISAGEN está comprometida con los Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativa en la que 189 países se comprometen a cumplir con ocho objetivos que buscan luchar contra la pobreza, la ignorancia, la inequidad de género, la enfermedad y las agresiones al medio ambiente. Estas iniciativas se encuentran estrechamente

ISAGEN participó en la Plenaria de Principios Voluntarios en seguridad y derechos humanos, en Oslo Noruega, en la cual compartió su experiencia en este tema.

relacionadas y tienen un propósito común: trabajar por generar condiciones de sostenibilidad mundial.



1. Erradicar la pobreza extrema y el hambre



2. Lograr la educación básica universal



3. Promover la equidad de género y la autonomía de la mujer



4. Reducir la mortalidad infantil



5. Mejorar la salud sexual y reproductiva



6. Combatir el VIH/SIDA, la malaria y el dengue



7. Garantizar la sostenibilidad ambiental



8. Fomentar una asociación mundial para el desarrollo

La Empresa ha desarrollado programas encaminados a contribuir en el cumplimiento de las metas del milenio.

A continuación se resaltan los principales logros:

- o **Convenio con las Naciones Unidas para capacitar a los periodistas comunitarios en las áreas de influencia sobre ODM:** ISAGEN firmó el segundo convenio de cooperación con el Centro de Producción Radial de las Naciones Unidas para capacitar a los comunicadores locales del Oriente de Caldas en comunicación y Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM). En este segundo taller se capacitaban 17 comunicadores de radio, prensa y televisión.
- o **Atención integral en recuperación nutricional hospitalaria** a los niños menores de seis años provenientes de los municipios del Oriente Antioqueño mediante un convenio con la Clínica Santa Ana. En 2010, se dio atención a 17 niños.
- o Como parte del fortalecimiento de la salubridad pública, en las áreas de influencia del Proyecto Sogamoso se inició el **Programa de prevención y control de enfermedades tropicales**, con el Instituto Colombiano de Medicina Tropical de la Universidad CES



Gracias a la capacitación en comunicación y Objetivos de Desarrollo del Milenio, los periodistas comunitarios trabajan en la sensibilización a las comunidades para lograr dichos objetivos.

para identificar vectores de riesgo para enfermedades tropicales, infectocontagiosas y parasitarias.

- ISAGEN apoyó la formulación y ejecución de 87 proyectos priorizados por las organizaciones comunitarias ubicadas en las áreas de influencia de sus centros productivos. De estos proyectos 36 fueron educativos, 14 productivos, 4 sobre prevención en salud y 33 de cultura, recreación y deporte.
- En el proyecto hidroeléctrico Amoyá se realizó un **programa de prevención y control de enfermedades tropicales**, en el cual se realizaron visitas domiciliarias y talleres con las comunidades para informar sobre la prevención y atención de estas enfermedades.
- **Equidad de género:** ISAGEN dentro de su programa de inversión social apoyó diferentes iniciativas que contribuyen al desarrollo de la mujer en el ámbito laboral y familiar. De igual forma, la Empresa cuenta con prácticas que garantizan el respeto a principios de no discriminación por razones de género y promueve espacios para el desarrollo integral de los trabajadores independiente de cual sea su condición.

ISAGEN PARTICIPÓ ACTIVAMENTE EN LAS SIGUIENTES INICIATIVAS:

- **Guía ISO 26000 en Responsabilidad Social:** la Empresa participa activamente en el grupo internacional de la guía ISO 26000, que tiene como propósito establecer un estándar que promueva en las organizaciones la incorporación de prácticas socialmente responsables en aspectos como: gobierno corporativo, derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, prácticas justas de operación, asuntos del consumidor, entre otros. Esta guía se espera tener disponible en 2011 para los grupos de interés



Se continuó fortaleciendo el compromiso con el Pacto Mundial mediante la adopción de buenas prácticas, así como la invitación a los grupos de interés a incorporar los 10 Principios.

- **Cámara de Comunicaciones y de Responsabilidad Social Empresarial**, liderada por la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios (ANDESCO), ISAGEN participó en la definición de un modelo de responsabilidad social que sea replicable para las empresas asociadas.
- **Grupo de RSE del Comité Colombiano de la Comisión de Integración Energética (COCIER)**, este grupo trabajó en temas específicos que representan interesantes retos para el sector como: desarrollo de proveedores, derechos humanos, seguridad eléctrica y relacionamiento con grupos de interés.

Compromiso con iniciativas como:

- **Computadores para educar:** la Empresa entregó 193 computadores y 5 impresoras a esta iniciativa que lidera la Presidencia de la República, para las escuelas y colegios de distintas regiones de Colombia, contribuyendo a tener un país más educado.
- **Asociación Granos de Arena:** conformada por los trabajadores y pensionados de ISAGEN, tiene el propósito de contribuir al desarrollo de la comunidad en temas como cultura, educación y alimentación, entre otros. La Empresa mantiene su apoyo suministrando una oficina con la infraestructura requerida para el funcionamiento administrativo de forma gratuita. En 2009, ISAGEN y Granos de Arena firmaron un convenio por \$50'000.000 con el fin de promocionar la marca ISAGEN y de esta manera, apoyar el desarrollo de proyectos sociales que lleva a cabo la Asociación.
- **Corporación de Fomento Asistencial del Hospital Universitario San Vicente de Paúl (CORPAUL):** hace aproximadamente 10 años ISAGEN suministra de manera gratuita los parqueaderos de la sede de Medellín para que la entidad financie sus actividades con los aportes de trabajadores y visitantes que acuden a estos parqueaderos.



Para mayor información:

- **Sitio de Responsabilidad Empresarial**

Crecimiento económico

Distribución de valor >
a los grupos de interés

Notas sobre el valor >
económico agregado

Este capítulo muestra cómo el valor generado por la Empresa se distribuye entre los distintos grupos de interés, lo cual va más allá de las cifras, toda vez que supone la construcción de confianza mediante la comunicación transparente de los principios, las políticas y prácticas de gestión empresarial.

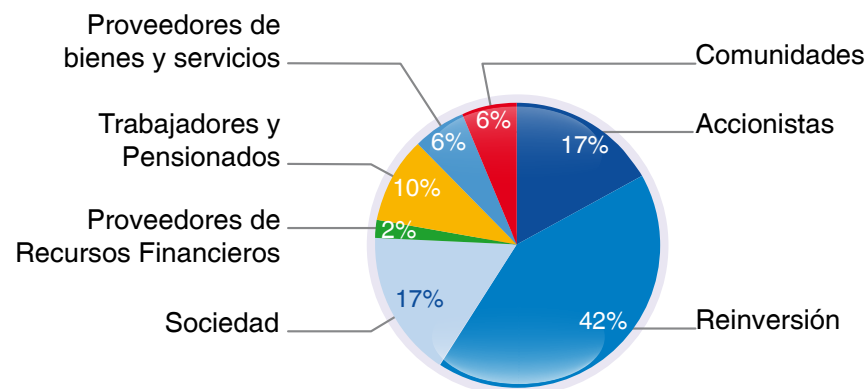
Este capítulo se elaboró con base en la metodología del cuarto estado financiero, propuesta por el doctor Luis Perera en su libro *Reporte social: un cuarto estado financiero básico, sobre la dimensión social de las empresas*.

Este es un informe integrado con los demás estados financieros tradicionales que permite usar el mismo lenguaje de los principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia. Este cuarto estado financiero se refiere a la dinámica social de la Empresa y establece un nexo entre los estados financieros y los aspectos sociales y ambientales de las empresas.

El valor económico generado en 2009 se ha distribuido en los grupos de interés: sociedad, accionistas, trabajadores y pensionados, proveedores de servicios financieros, proveedores de bienes y servicios, comunidades áreas de influencia y a la misma Empresa mediante la reinversión.

	Notas	Diciembre 2009	Diciembre 2008	Diciembre 2007
Ingresos	1	1.410.552	1.231.700	1.070.018
Costos directos	2	527.263	477.838	409.090
Valor económico generado		883.288	753.862	660.928
Sociedad	3	163.733	118.692	88.741
Accionistas	4	152.659	209.016	156.945
Trabajadores y pensionados	5	91.994	86.351	64.106
Proveedores de servicios financieros	6	14.310	37.501	56.548
Proveedores de bienes y servicios	7	49.984	59.055	58.805
Comunidades áreas de influencia	8	42.352	56.898	49.943
Reinversión	9	368.256	186.349	185.840
Valor económico distribuido		883.288	753.862	660.928

DISTRIBUCIÓN DEL VALOR A LOS GRUPOS DE INTERÉS



NOTAS SOBRE EL VALOR ECONÓMICO AGREGADO

Nota 1: Ingresos

En el 2009, los ingresos operacionales ascendieron a \$1.410.552 millones, presentando un incremento del 14,52% con respecto al año anterior.

El incremento en las ventas se debe principalmente a los mayores precios en bolsa por el aumento de la demanda respecto al año anterior y al incremento de las ventas a Venezuela.

La siguiente tabla muestra los saldos de las cuentas de ingresos operacionales a 31 de Diciembre de 2009:

	2009
Ventas de energía por contratos	957.069
Ventas de energía en bolsa	392.578
Ventas de gas	54.508
Servicios técnicos	6.397
Total ventas	1.410.552

Aumento en el valor económico generado en un 17,1% con respecto al año anterior.

Nota 2: Costos

Los costos directos aumentaron \$49.426 millones frente al 2008, debido básicamente al incremento de las compras de energía en bolsa con el objetivo de asegurar el cumplimiento en la contratación y al incremento en el Cargo por Confiabilidad.

Se incluyen como costos, exclusivamente, los de bienes tangibles y servicios incorporados directamente con la producción y se excluyen los impuestos que harán parte del valor distribuido al Estado y a la Sociedad, así como los componentes de remuneración que fueron reclasificados en las líneas de trabajadores y pensionados.

De esta manera el valor total de los costos directos es el que se muestra en la siguiente tabla:

	2009
Compras	271.918
Cargos por uso y conexión al STN	159.168
Combustible	88.680
CND-CRD-SIC	7.497
Total costos directos	527.263

La metodología impone separar estos costos, pero todos ellos tienen como beneficiarios a proveedores de servicios, por lo cual bien pudieron sumarse al rubro correspondiente en la nota 8.

Notas sobre el valor generado distribuido

El valor económico generado durante el 2009 fue de \$883.288 millones, distribuido entre los diferentes grupos de interés, tal como se muestra en las notas 3 a 9.

Nota 3: Sociedad

ISAGEN está clasificada como gran contribuyente para efectos de los impuestos del orden Nacional. Así mismo, aporta importantes sumas en impuestos y contribuciones a los entes territoriales en los cuales desarrolla sus actividades, contribuciones que están destinadas especialmente a la protección del medio ambiente y al desarrollo sostenible de las regiones.

El valor agregado se distribuye al Estado con el aporte resultante de pago de impuestos nacionales, departamentales, municipales, tasas, contribuciones, entre otros, tal como se muestra en la siguiente tabla:

	2009
Impuestos nacionales	145.407
Impuestos departamentales	26
Impuestos municipales	2.362
Contribuciones	5.810
Fazni	10.129
Total sociedad	163.733

La Empresa está sujeta al cumplimiento de impuestos nacionales, departamentales y municipales. Dentro de los primeros se incluyen el impuesto de renta, impuesto de timbre y gravamen a los movimientos financieros; en los siguientes se incluye el impuesto de vehículos, y en los últimos se incluyen el impuesto de industria y comercio, impuesto predial y publicidad exterior.

Las contribuciones se distribuyen entre los diferentes entes de vigilancia y control, tales como: Contraloría General de la Nación, Comisión de Regulación de Energía y Gas, Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, entre otros.

Los recursos del Fazni, son destinados para planes, programas y proyectos de inversión en infraestructura energética en las zonas no interconectadas de acuerdo con la normativa.

El Impuesto al Patrimonio del año 2009 se registró contra el Patrimonio sin afectar los resultados.

En ISAGEN, no se reciben subsidios de ninguna entidad, región o país. Sin embargo, de acuerdo con el mandato de ley, la Empresa recauda y transfiere los subsidios del 20% a los consumos de los clientes industriales, dirigidos a los estratos 1, 2 y 3 residenciales.

Nota 4: Accionistas

De acuerdo con la composición accionaria, a los propietarios se les distribuye valor mediante las utilidades disponibles o susceptibles de futuros repartos.

A la fecha de preparación de este informe no se ha realizado la Asamblea General de Accionistas, en la que se aprueba la constitución de las diferentes reservas. Este informe se prepara con la propuesta que se presentará a la Asamblea General de Accionistas de la distribución de utilidades del año 2009.

	2009
Utilidad neta	385.751
Reservas	-233.092
Total accionistas	152.659

En éstas se incluyen la reserva legal del artículo 130 del Estatuto Tributario y la reserva para mantener la calificación de la deuda de la Empresa, con el fin de asegurar la financiación de los planes y

Se evidenció el apoyo y confianza de los accionistas en la gestión y crecimiento de la Empresa, mediante la aprobación de las reservas.

proyectos de inversión adelantados por ella. Estas reservas corresponden a la distribución de las utilidades del ejercicio 2009 aprobadas en la Asamblea General de Accionistas.

Nota 5: Trabajadores y pensionados

Se distribuyeron, entre otros, los siguientes conceptos: sueldos y pensiones de jubilación, primas, vacaciones, bonificaciones, capacitación y bienestar social, gastos deportivos y de recreación, viáticos, aportes a la seguridad social, aportes sindicales, aportes a cajas de compensación familiar y aportes a riesgos profesionales.

	2009
Sueldos y pensiones de jubilación	67.915
Contribuciones y aportes sobre la nómina	24.079
Total trabajadores y pensionados	91.994

Las obligaciones laborales se ajustan al final de cada ejercicio con base en las disposiciones legales y convenios laborales vigentes.

La Empresa tiene constituido un patrimonio autónomo administrado por la Sociedad Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantías Porvenir S.A. con el fin de garantizar el pago de las obligaciones pensionales de los trabajadores y extrabajadores de ISAGEN. El valor de este patrimonio autónomo a 31 de diciembre de 2009 asciende a \$30.830 millones.

Nota 6: Proveedores de recursos financieros

Corresponden a obligaciones contraídas por la Empresa provenientes de establecimientos de crédito, de instituciones financieras o por la colocación de bonos en circulación.

El pasivo financiero aumentó un 81,15% al pasar de \$538.410 millones en el 2008 a \$965.454 en el 2009. Este incremento se debe básicamente a la oferta de bonos de deuda pública interna, autorizado mediante resolución No. 1376 por la Superintendencia Financiera de Colombia. Dirigida a la financiación parcial del plan de inversión.

A continuación se muestra la composición de la deuda a corto y largo plazo:

	Valores	Porcentaje %
Corto plazo		
Externo	22.957	2
Largo plazo		
Externo	942.497	98
Total	965.454	100

La porción corriente y de largo plazo de las obligaciones financieras, adicional a la emisión de bonos, se tienen contratadas con la banca internacional (Citibank N.A. E.U y Power Trust Limited - Citibank N.A. E.U respectivamente).

Como es costumbre en operaciones de este tipo, con el cierre de la financiación con seguro OPIC, la Empresa adquirió una serie de compromisos en los temas financiero y ambiental principalmente. Al cierre del año 2009 y 2008 la Empresa cumplió con todos estos compromisos.

Se consideró el valor neto entre otros ingresos y otros gastos financieros, tales como: valoración del portafolio de inversiones a precios de mercado, intereses de cuentas por cobrar, intereses de obligaciones financieras y diferencia en cambio. La distribución de valor para las entidades financieras se muestra en la siguiente tabla:

	2009
Intereses y comisiones	10.798
Diferencia en cambio	3.512
Total proveedores de servicios financieros	14.310

Nota 7: Proveedores de bienes y servicios

Se destacan los pagos correspondientes a vigilancia, suministro de equipos y repuestos para las plantas de generación, tecnología informática, honorarios por asesoría financiera, jurídica y administrativa, y el programa de aseguramiento empresarial dentro del que se tiene cubrimiento para obras civiles, equipos, edificios, patrimonio de la Empresa y seguros de vida de trabajadores.

	2009
Seguros	14.685
Generales y otros	30.526
Vigilancia y otros servicios	4.773
Proveedores de bienes y servicios	49.984

Se han contratado diferentes pólizas de seguros para cubrir los riesgos de: daños materiales, financieros, pérdidas totales por daños y hurtos, responsabilidad civil, incendio de viviendas, entre otros, además de pólizas para el cubrimiento de los riesgos relacionados con

la construcción y el montaje de los equipos asociados a los proyectos Sogamoso, Amoyá, Manso y Guarinó. La Empresa posee adecuadas pólizas de seguros para proteger sus activos.

Durante el año 2009, se modificó la política contable de los costos indirectos asociados a la construcción de proyectos de generación, relacionada con los servicios de seguros y vigilancia, registrando éstos como mayor valor del activo y por lo tanto no afectan los resultados del ejercicio. Aunque si muestra un cambio del valor distribuido a los proveedores de bienes y servicios, con respecto a años anteriores.

Nota 8: Comunidad

En el 2009, ISAGEN efectuó transferencias de Ley 99 a Corporaciones Autónomas Regionales y a municipios de su área de influencia, realizó inversión ambiental voluntaria para el desarrollo de los programas de inversión social y biofísica, orientados a la formación y participación comunitaria en las áreas de influencia de sus centrales y proyectos, y al mejoramiento ambiental de las cuencas aportantes a sus embalses, además, ejecutó Planes de Manejo Ambiental.

	2009
Transferencias ley 99	31.436
Inversión social	5.950
Inversión biofísica	516
Plan de manejo ambiental - social	2.031
Plan de manejo ambiental - biofísica	2.419
Total comunidades áreas de influencia	42.352

Durante el año 2009, se modificó la política contable de los costos indirectos asociados a la construcción de proyectos de generación, por lo tanto los conceptos relacionados con el plan de manejo ambiental de los proyectos en construcción se registró como mayor valor de la inversión. Ésto muestra un cambio del valor distribuido a las comunidades, con respecto a años anteriores.

Nota 9: Reinversión

Hace referencia al valor distribuido por la Empresa a sí misma para poder continuar con sus operaciones. Incluye partidas para la reposición y el mantenimiento de la capacidad productiva de las plantas de generación de energía, así como las utilidades generadas en el 2009 y no distribuidas en ese mismo año.

	2009
Depreciación y amortizaciones	103.475
Mantenimiento y reparación	31.689
Reservas	233.092
Total reinversión	368.256

Se incrementó la reinversión en un 97,6% para financiar el crecimiento de la Empresa.

Anexo 1

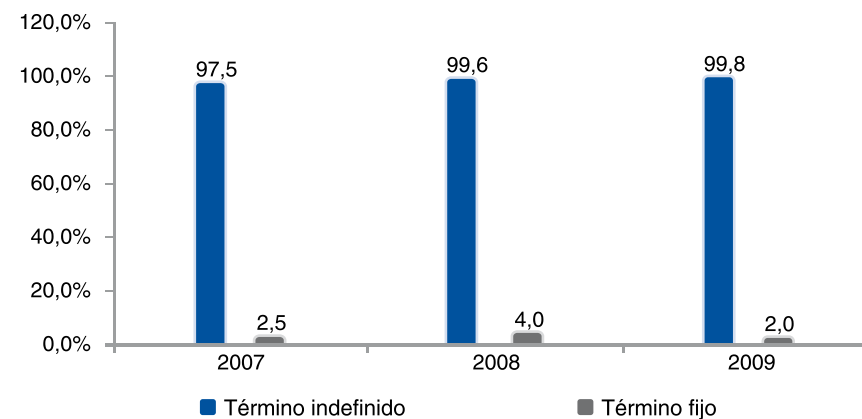
Indicadores laborales



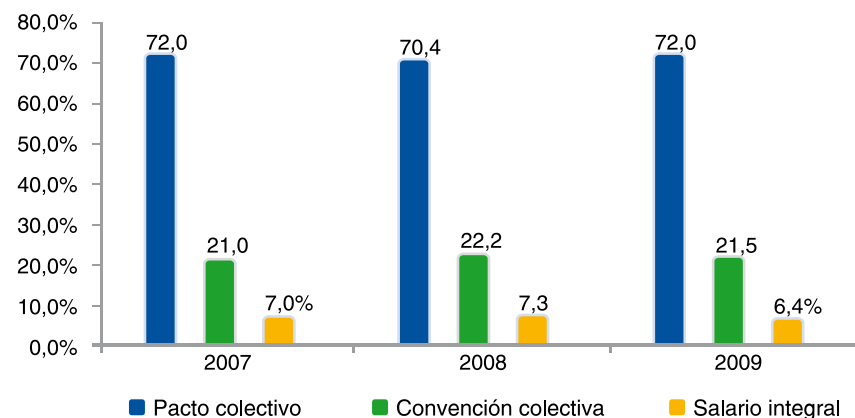
A continuación presentamos algunos datos relevantes sobre la planta de personal de ISAGEN.

Total de trabajadores		
2007	2008	2009
443	490	498

TRABAJADORES POR DURACIÓN DE CONTRATO

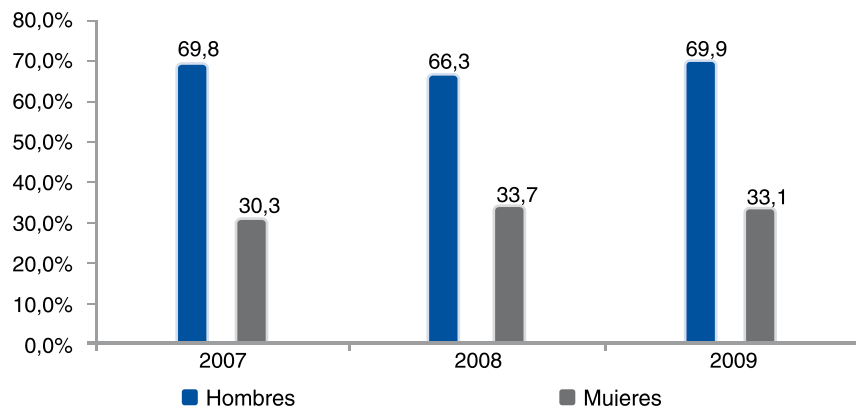


PORCENTAJE DE TRABAJADORES POR TIPO DE CONTRATO COLECTIVO



ISAGEN tiene por política vincular a sus trabajadores a término indefinido; los contratos a término fijo son excepciones teniendo en cuenta el tipo de labor a desempeñar y su duración.

TRABAJADORES POR GÉNERO



El 90,3% de los directivos de ISAGEN provienen de los departamentos donde la Empresa tiene ubicados sus proyectos en construcción, centrales de generación, sede principal y oficinas regionales:

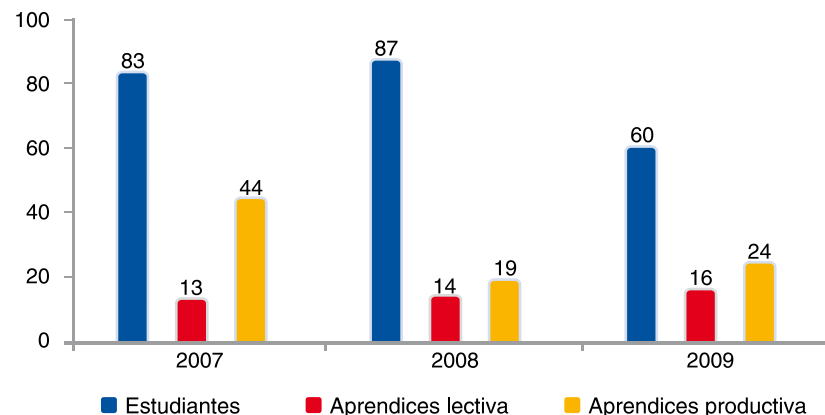
Número de trabajadores por edad		
Rango de edad	2008	2009
	Número	Número
20-30	60	73
31-40	166	172
41-50	161	164
51-60	103	89

NIVEL EDUCATIVO DE LOS TRABAJADORES DE ISAGEN

Nivel	2007	2008	2009
Primaria	-	-	4
Secundaria	20	19	36
Técnica	36	29	14
Tecnología	106	109	99
Profesional	150	167	169
Postgrado	107	123	137
Maestría	24	41	38
Doctorados	0	2	1
Total	443	490	498

Los 4 casos de trabajadores que tienen nivel educativo de primaria no se habían reportado en años anteriores.

NÚMERO DE APRENDICES



- Son estudiantes del SENA a los cuales ISAGEN les financió un semestre académico antes de iniciar su práctica empresarial.
- Son estudiantes del SENA que realizaron su práctica empresarial.

ANTIGÜEDAD PROMEDIO EN AÑOS

Antigüedad promedio en años	2007	2008	2009
	13,47	12,62	12,21

ROTACIÓN

Medida como número de trabajadores retirados dividido número total de trabajadores por 100.

2007	2008	2009
2,93%	2,86%	6%

Nota: El incremento de la rotación se debió a la jubilación de 23 trabajadores durante el 2009.

Trabajadores por categoría profesional y relación salarial	Total	Mujeres	Hombres	Relación de salario Hombre/ Mujeres ⁸
Gerentes ⁹	7	4	3	1.15
Directores	23	5	18	1.02
Especialistas	129	36	93	1.06
Analistas	139	66	73	1.00
Asistentes	163	29	134	1.12
Auxiliares	36	25	11	0.87

⁸ Las diferencias salariales dependen del impacto de los cargos en el negocio y del ajuste en conocimientos y competencias de las personas a los perfiles de los cargos.

⁹ No se incluye el Gerente General.

PORCENTAJE DE TRABAJADORES CON DERECHO A JUBILARSE EN LOS PRÓXIMOS 5 Y 10 AÑOS

Categoría profesional	5 años	10 años
Auxiliares	0,6%	2,8%
Asistentes	0,4%	5,4%
Analistas	1,0%	4,0%
Especialistas	0,2%	4,2%
Directores	0,0%	1,0%
Gerentes	0,2%	0,6%

SALARIO MÍNIMO DE ISAGEN COMPARADO CON EL SALARIO MÍNIMO LEGAL VIGENTE EN \$ POR HORA EN 2009

	Salario mínimo legal vigente en Colombia	Salario mínimo pagado en ISAGEN
Mensual	496.900	1'294.000
\$/hora	2.070,41	5.391,66

EDUCACIÓN A LAS FAMILIAS DE LOS TRABAJADORES

Nivel educativo	Número de personas beneficiadas	Porcentaje de personas beneficiadas 2009
Preescolar	82	18,43
Primaria	101	22,70
Bachillerato	135	30,35
Universidad	127	28,53
Total	455	

FAMILIARES BENEFICIARIOS CON AUXILIOS EDUCATIVOS

2007	2008	2009
232	252	264

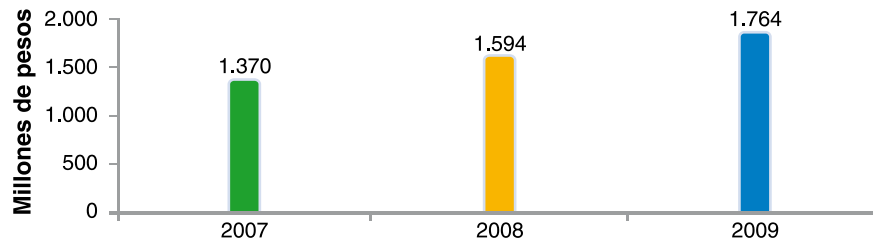
APORTES DE ISAGEN EN MILLONES DE PESOS PARA LA EDUCACIÓN DE LAS FAMILIAS

2007	2008	2009
546	620	689

AUXILIOS DE SALUD PARA LAS FAMILIAS DE LOS TRABAJADORES Y PENSIONADOS

Número de familias beneficiadas		
2007	2008	2009
545	600	595

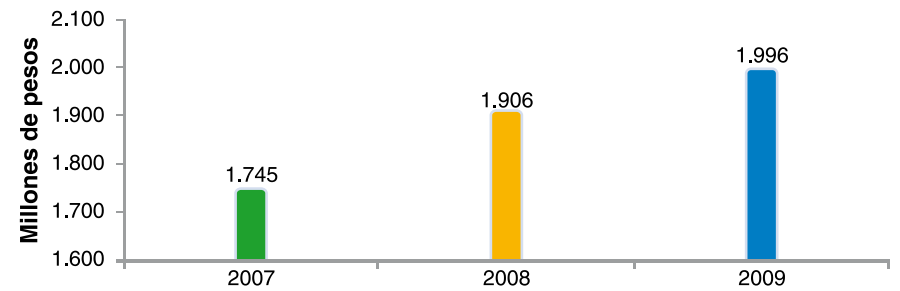
APORTES DE ISAGEN EN MILLONES DE PESOS PARA LA SALUD DE LAS FAMILIAS DE TRABAJADORES Y PENSIONADOS



FAMILIAS BENEFICIARIAS CON PRÉSTAMOS DE VIVIENDA

Número de familias beneficiadas		
2007	2008	2009
40	35	32

APORTES DE ISAGEN EN MILLONES DE PESOS PARA PRÉSTAMOS DE VIVIENDA



Anexo 2

Indicadores ambientales 2009

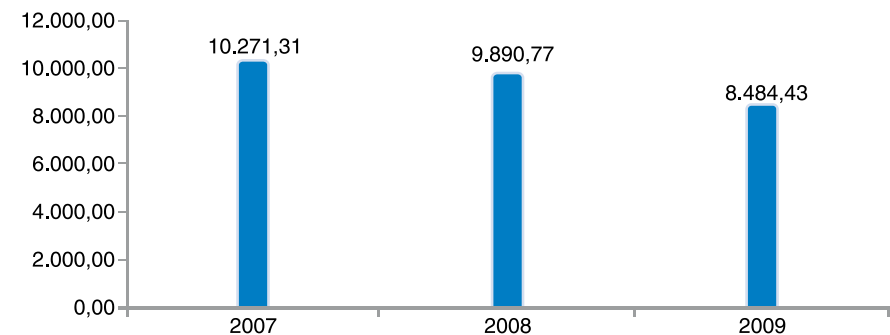
En este anexo se presentan los datos de residuos sólidos, residuos peligrosos, consumos de agua y energía para las centrales de generación y la sede de Medellín. En el Informe de Responsabilidad Empresarial 2010 se incluirá esta información para los proyectos en construcción.

Consumo de materias primas para el proceso de generación de energía

Los principales insumos utilizados para el proceso de generación de energía son: para las centrales hidroeléctricas corresponde al agua turbinada, es decir aquella que se pasa por las turbinas y una vez utilizada es reintegrada a las fuentes hídricas sin generar mayores impactos en el ambiente. En el caso de la central térmica utiliza como combustible principal gas natural.

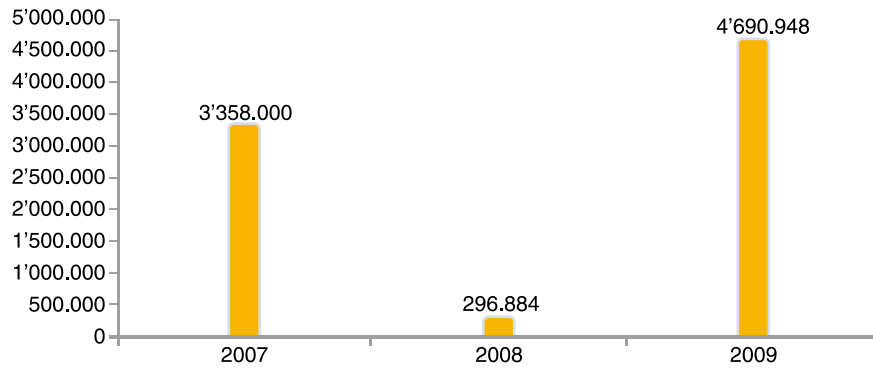
Agua turbinada (Mm³)

TOTAL DE AGUA TURBINADA EN LAS CENTRALES (M³)



Gas natural (MTBU)

CONSUMO DE GAS NATURAL EN LA CENTRAL TÉRMICA (MTBU)



El incremento del consumo de gas se debió a un mayor nivel de operación de la central térmica durante el segundo semestre de 2009.

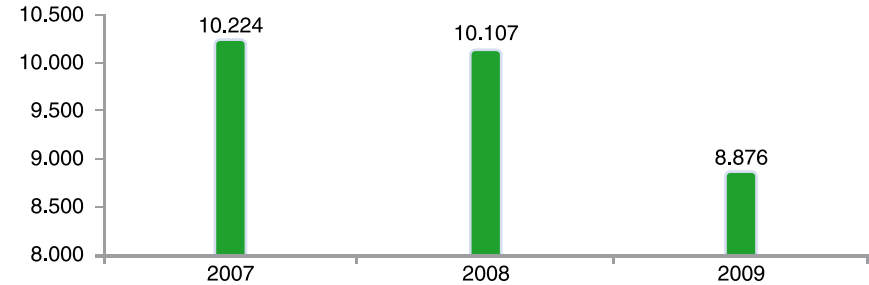
EFICIENCIA TÉRMICA EN LA CENTRAL TERMOCENTRO DURANTE LOS ÚLTIMOS TRES AÑOS

Antigüedad promedio en años	2007	2008	2009
Eficiencia térmica	46,56%	40,42%	45,52%

Energía

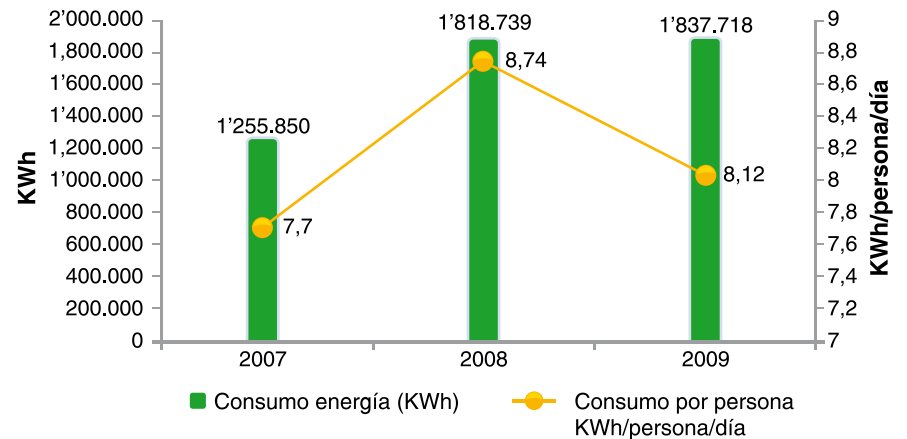
Consumo propio de electricidad para el proceso de generación de energía en (MWh)

La variación en los consumos de energía se debe a la disminución en los niveles de operación de las centrales de generación.



Consumo de energía sede Medellín (KW/h)

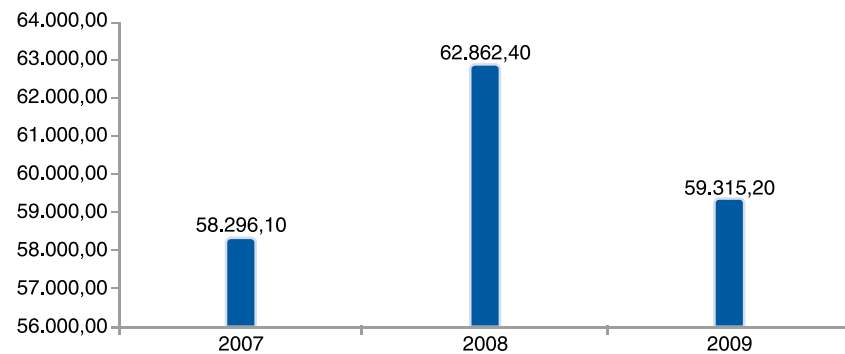
El incremento de consumo de energía se debe a un mayor número de trabajadores, pero a su vez se muestra un mejor uso de la energía reflejado en la disminución de consumo por persona.



Agua

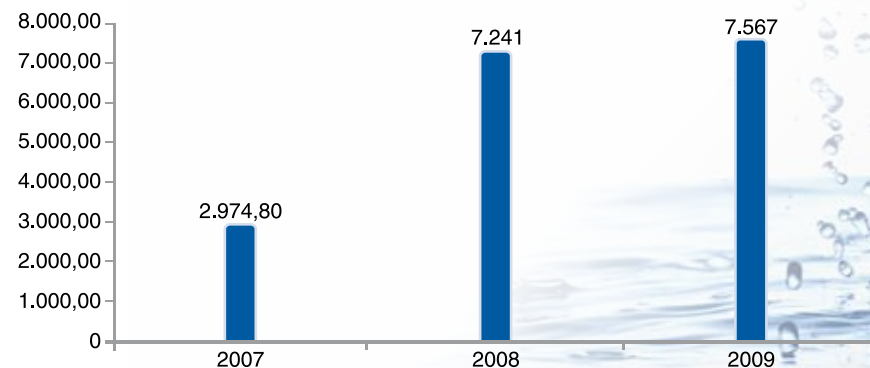
Consumo de agua para uso doméstico en las centrales de generación y sede Medellín:

CONSUMO TOTAL DE AGUA DOMÉSTICO EN LAS CENTRALES DE GENERACIÓN (M³)



En la sede Medellín se reportan los siguientes consumos en los últimos tres años:

CONSUMO AGUA DOMESTICO SEDE MEDELLÍN (M³)

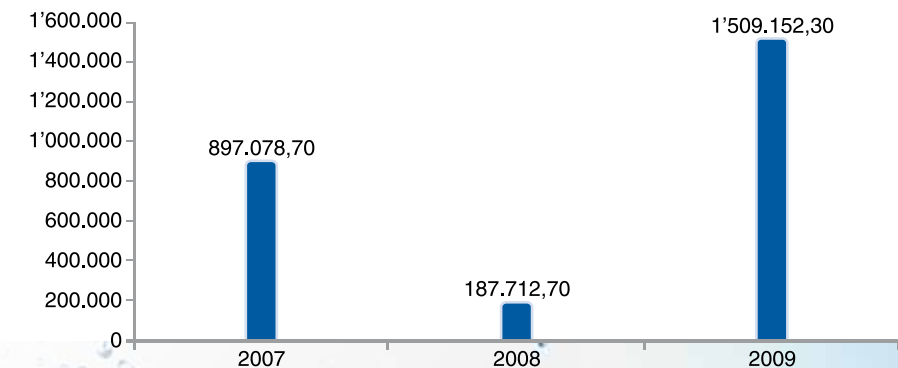


El incremento que se presentó con respecto al 2008 se debió a un mayor número de trabajadores ubicados en la sede Medellín. A su vez, ISAGEN continúa con campañas de sensibilización sobre el uso racional del recurso hídrico.

Consumo de agua para uso industrial

El consumo total de agua para uso industrial en el año 2009, fue de 1.509.152,3 m³, a continuación se presenta un gráfico comparativo de este uso en los últimos 3 años:

CONSUMO DE AGUA PARA USO INDUSTRIAL EN TERMOCENTRO (M³)

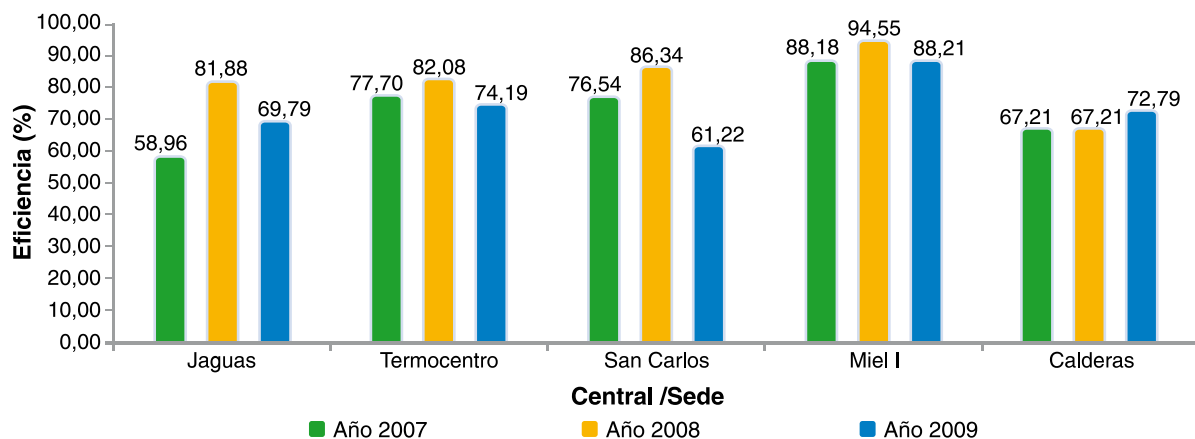


El aumento significativo de consumo de agua para uso industrial se debe a un mayor nivel de operación de la central térmica Termocentro, por requerimientos del Sistema Interconectado Nacional.

Vertimientos de aguas residuales domésticas

A continuación se presentan gráficamente los promedios de eficiencia de remoción de contaminación de los sistemas de tratamiento de aguas residuales domésticas de las centrales:

EFICIENCIA DE REMOCIÓN DE CONTAMINACIÓN DE LOS SISTEMAS DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES DOMÉSTICAS (META 80%)



Emisiones atmosféricas

En 2009, ISAGEN implementó el plan para la Gestión Integral de Cambio Climático que busca, entre otras cosas, la cuantificación de sus emisiones de Gases de Efecto Invernadero.

Año	Emisiones de CO ₂ (Toneladas)
2008	54.000



Nota: los datos de las emisiones del 2009 se consolidarán en el transcurso del 2010.

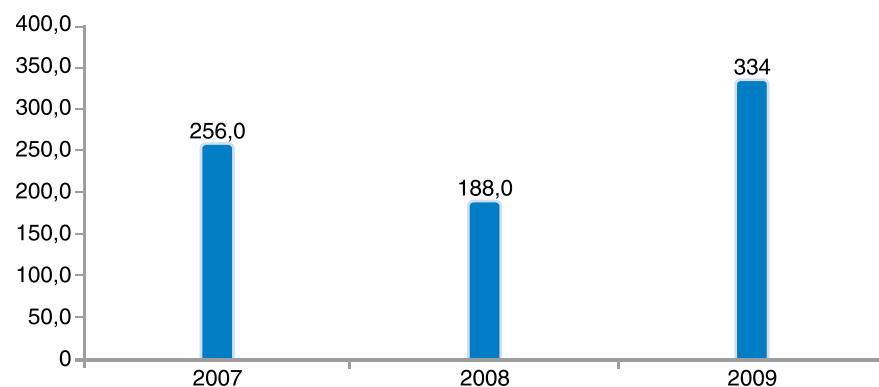
No se presentan emisiones indirectas significativas de gases de efecto invernadero y de sustancias destructoras de la capa de ozono, por lo tanto la emisión no ha sido determinada.

Recuperación de residuos sólidos comunes

El manejo integral de residuos sólidos se realiza con la participación activa de trabajadores y contratistas. Las principales formas de hacerlo son: reuso, compostaje, lombricultivo y reciclaje

A continuación se presentan los resultados de residuos sólidos generados y su porcentaje de recuperación.

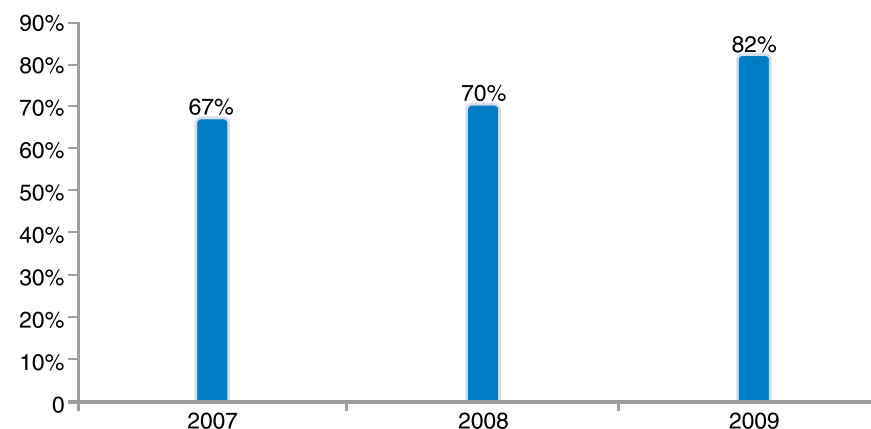
RESIDUOS COMUNES GENERADOS (TON)



En el año 2009 se cumplió con la meta anual de recuperar el 65% de los residuos sólidos comunes generados en todas las centrales,

la cual está establecida en los planes de manejo ambiental. Esto demuestra el compromiso de trabajadores y contratistas en el programa de manejo integral de residuos sólidos.

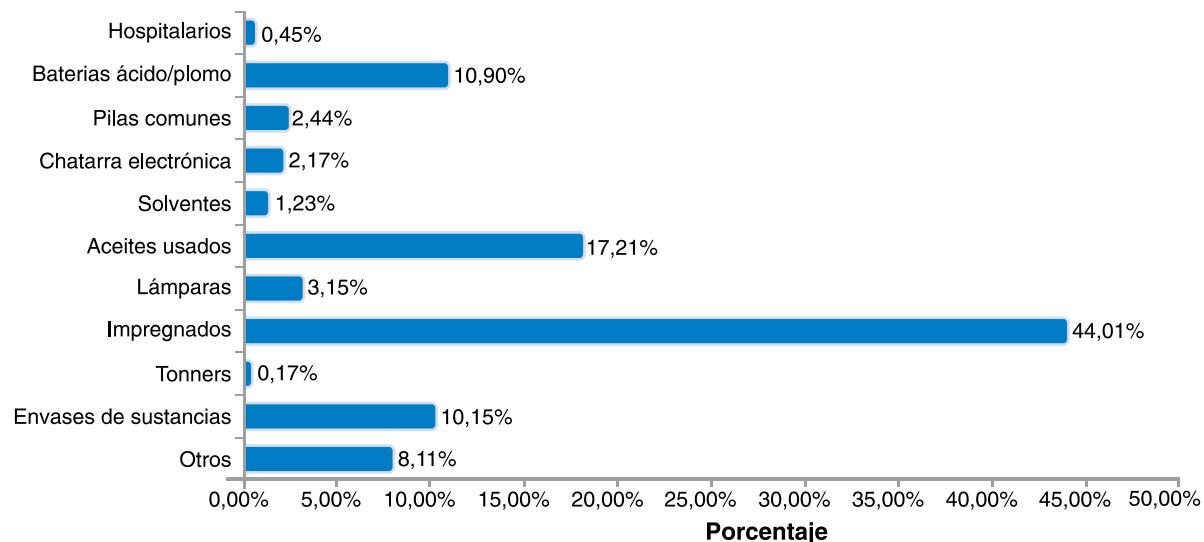
PORCENTAJE DE RECUPERACIÓN RESIDUOS COMUNES GENERADOS



Gestión de residuos sólidos peligrosos

En ISAGEN la gestión de residuos sólidos peligrosos es contratada con terceros especializados y autorizados para tal fin, quienes se encargan de la recolección transporte, tratamiento y/o disposición final de los residuos peligrosos generados por la Compañía. La cantidad total de residuos peligrosos generados en las centrales de ISAGEN y en su sede principal durante el año 2009 fue de 28,3 toneladas.

A continuación se presenta la información de los tipos de residuos sólidos peligrosos generados:



Por otro lado se gestionaron 36,02 toneladas de residuos peligrosos, correspondientes a los años 2008 y 2009, con el propósito de minimizar el impacto de estos residuos en el medio ambiente.

Biodiversidad

Conservación de predios

Durante el 2009 se mantuvieron en condiciones óptimas para la conservación aproximadamente 11.674 hectáreas que conforman las áreas de protección de los embalses de las centrales. Estas zonas albergan un gran número de especies de flora y fauna constituyéndolas en áreas importantes para la conservación de la biodiversidad del país. En la siguiente tabla se presentan las coberturas de protección más importantes:

Tipo de cobertura	Hectáreas
Bosque natural fragmentado	3.153
Bosque natural denso	2.189
Matorral	1.959
Total¹⁰	7.301

Adicionalmente, en estas hectáreas se realizaron diferentes actividades relacionadas con: monitoreos de flora y fauna; mantenimiento de cercos y delimitación de los linderos; control de anomalías y actividades ilegales en los predios y mantenimiento de caminos, puertos y embarcaderos.

¹⁰ Para el año 2009 el área corresponde a todas las coberturas vegetales incluyendo los bosques y otras formaciones vegetales, mientras que en el 2008 sólo se incluyeron las áreas boscosas. Es importante aclarar que las nuevas formaciones vegetales que se incluyeron en 2009 están en procesos sucesionales que posteriormente pasarán a bosques y esto implica mayores áreas de protección.

En 2009, en los predios de ISAGEN habían 18 especies de animales endémicos¹¹ (reptiles, anfibios y aves) y 14 especies de plantas endémicas.

El endemismo así como el grado de amenaza de las especies son datos que aumentan la necesidad de conservar y proteger los hábitats de esas especies. En cuanto a la flora en 2009, se reportaron 24 especies para la zona de Oriente Antioqueño y 17 especies para la zona de Oriente de Caldas (con algún grado de amenaza). Para la fauna se registran 114 especies en el Oriente Antioqueño y 79 especies en el Oriente de Caldas reportados en el CITES¹².

En general, las áreas se encuentran en un buen estado de conservación, aspectos evidenciados por los resultados anteriormente mencionados y por la gestión realizada con los distintos actores que tienen que ver con la conservación, manejo y aprovechamiento de los recursos naturales en las regiones.

¹¹ Endémicos: son especies de fauna y flora que son originarias de la región y que sólo se encuentran en esta zona.

¹² CITES: Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestres, que prohíbe generalmente el comercio internacional de especímenes de estas especies.



Anexo 3

Niveles de aplicación GRI

Nivel de Aplicación del Global Reporting Initiative

	C	C+	B	B+	A	A+
Presentación del perfil del G3	Reportar sobre 1,1 2,1-2,10 3,1-3,8 3,10-3,12 4,1-4,4 16-4,15	Reporte verificado por terceros	Reportar sobre todos los criterios del nivel C más: 1,2 3,9-3,13 4,5-4,13 4,16-4,17		Reporte verificado por terceros	Reportar los mismos requerimientos que el nivel B.
Presentación de los sistemas de gestión G3	No es requerido		Declaración del enfoque de los sistemas de gestión para cada categoría de indicadores.			Declaración del enfoque de los sistemas de gestión para cada categoría de indicadores.
Indicadores G3 e indicadores suplementos sectoriales	Reportar un mínimo de 10 indicadores de desempeño, incluyendo al menos 1 del ámbito: social, económico y ambiental.		Reportar un mínimo de 20 indicadores de desempeño, incluyendo al menos 1 del ámbito: económico, ambiental, derechos humanos, trabajo, sociedad, responsabilidad del producto.			Reportar cada indicador central del G3 e indicadores sectoriales a la luz del principio de materialidad. Si no se reporta indicar por qué.
						Reporte verificado por terceros



Anexo 4

Relación del Global Reporting Initiative con el informe, principios del Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo del Milenio

Índice de contenidos del Global Reporting Initiative	Página / comentario	Pacto Mundial	Objetivo de Desarrollo del Milenio
1 ESTRATEGIA Y ANÁLISIS			
1.1 Declaración de relevancia de la sostenibilidad para la Organización y su estrategia.	Páginas 4-7		
1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Se presentan a lo largo del informe.		
2 PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
2.1 Nombre de la organización.	Página 12		
2.2 Principales marcas, productos y/o servicios.	Página 18 y 19		
2.3 Estructura operativa de la organización.	Página 12		
2.4 Localización de la sede principal de la Organización.	Página 16		
2.5 Número de países en los que opera la Organización.	Página 16		
2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Página 12		
2.7 Mercados servidos.	Página 18 y 19		
2.8 Dimensiones de la Organización informante.	Páginas 12, 76-85		
2.9 Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria.	No se presentaron cambios significativos.		
2.10 Premios y distinciones recibidos durante el período informativo.	Se presentan a lo largo del informe.		
EU 1 Capacidad instalada desglosada por fuente primaria de energía y por régimen regulatorio.	Página 16		
EU 2 Energía Neta producida desglosada por fuente de energía y por régimen regulatorio.	Página 18		
EU 3 Número de cuentas de clientes residenciales, industriales, comerciales e institucionales.	Página 18 y 19		
EU 4 Largo de las líneas de distribución por régimen regulatorio.	No aplica por la naturaleza del negocio.		

Índice de contenidos del Global Reporting Initiative	Página / comentario	Pacto Mundial	Objetivo de Desarrollo del Milenio
3 PARÁMETROS DE LA MEMORIA			
3.1 Período cubierto por la información contenida en la memoria.	Páginas 8-10		
3.2 Fecha de la memoria anterior más reciente.	Páginas 8-10		
3.3 Ciclo de presentación de memorias.	Páginas 8-10		
3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria.	Páginas 8-10		
Alcance y cobertura de la memoria			
3.5 Proceso de definición del contenido de la memoria.	Páginas 8-10		
3.6 Cobertura de la memoria.	Páginas 8-10		
3.7 Límites del alcance o cobertura de la memoria.	Páginas 8-10		
3.8 La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos.	No aplica		
3.9 Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos.	Se presentan a lo largo del informe.		
3.10 Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores	"Páginas 4-10; 25-28		
3.11 Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	No se presentaron cambios significativos.		
Índice del contenido del GRI			
3.12 Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.	Página 2		
Verificación			
3.13 Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	Páginas 8-10		

Índice de contenidos del Global Reporting Initiative	Página / comentario	Pacto Mundial	Objetivo de Desarrollo del Milenio
4 GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
4.1 Estructura de gobierno de la Organización.	Páginas 31,32		
4.2 Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	Páginas 31,32		
4.3 Estructura directiva unitaria.	Páginas 31,32		
4.4 Mecanismos de comunicación de los accionistas y empleados con el máximo órgano de gobierno.	Página 25-28		
4.5 Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la Organización.	Páginas 31,32, 58		3. Promover la equidad de género y la autonomía de la mujer.
4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Páginas 31,32		
4.7 Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno.	Páginas 31,32		
4.8 Declaraciones de misión y valores.	Páginas 13-15		3. Promover la equidad de género y la autonomía de la mujer.
4.9 Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la Organización.	Páginas 31,32		
4.10 Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno.	Páginas 31,32		
Compromisos con iniciativas externas			
4.11 Descripción de cómo la Organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Página 38	7. Apoyar métodos preventivos con respecto a problemas ambientales. 8. Fomentar iniciativas de responsabilidad ambiental .	7. Garantizar la sostenibilidad ambiental.

Índice de contenidos del Global Reporting Initiative	Página / comentario	Pacto Mundial	Objetivo de Desarrollo del Milenio
4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente.	Se presentan a lo largo del informe.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional. 2. No ser cómplices en abusos a los derechos humanos. 3. Respetar la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva. 4. Apoyar la abolición de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio. 6. Apoyar la abolición de prácticas de discriminación en el empleo. 7. Apoyar métodos preventivos con respecto a problemas ambientales. 8. Fomentar iniciativas de responsabilidad ambiental. 9. Favorecer al desarrollo de tecnologías respetuosas del medio ambiente. 10. Apoyar la abolición de la corrupción en todas sus formas. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Erradicar la pobreza y el hambre extrema. 2. Lograr la educación básica universal. 3. Promover la equidad de género y la autonomía de la mujer. 4. Reducir la mortalidad infantil. 5. Mejorar la salud sexual y reproductiva. 6. Combatir el VIH- SIDA, malaria. 7. Garantizar la sostenibilidad ambiental.
4.13 Principales asociaciones a las que pertenezca la Organización.	Páginas 69-75		8. Fomentar la asociación mundial para el desarrollo.
Participación de los grupos de interés			
4.14 Relación de grupos de interés que la Organización ha incluido.	Páginas 20-29		
4.15 Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la Organización se compromete.	Páginas 20-29		
4.16 Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	Páginas 20-29		
4.17 Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la Organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	Páginas 20-29		

Índice de contenidos del Global Reporting Initiative	Página / comentario	Pacto Mundial	Objetivo de Desarrollo del Milenio
5 INDICADORES DE DESEMPEÑO			
Dimensión económica			
EU5 Asignación de permisos para emitir CO ₂ o equivalente desglosada por el mercado de comercio de carbono.	De acuerdo a la resolución 909 del ministerio de ambiente, vivienda y desarrollo territorial; en Colombia solo aplica para las emisiones de NOx.	7. Apoyar métodos preventivos con respecto a problemas ambientales.	
Aspecto: disponibilidad y confianza			
EU6 Administración para asegurar la disponibilidad y confiabilidad eléctrica en el corto y largo plazo	Con el fin de cumplir con los compromisos de disponibilidad, ISAGEN cuenta con un plan de mantenimiento preventivo y predictivo en cada una de las centrales de generación. Igualmente, la Empresa desde el 2004 ejecuta un Plan de Modernización de las centrales que se enfoca en la actualización tecnológica de equipos y obras y busca incrementar la productividad de las centrales, disminuir costos operacionales y cumplir con lo establecido en los cambios de la reglamentación de la industria de la energía y en la legislación ambiental. Informe de Gestión Pág 47 - 48. / Páginas 17, 44 - 47		
Aspecto: gestión de la demanda			
EU7 Programas de administración para residencias, instituciones, comercio e industria.	Páginas 66-75		
Aspecto: investigación y desarrollo			
EU8 Actividades de investigación y desarrollo que apuntan a proveer energía confiable y desarrollo sostenible.	Páginas 44-47	7. Apoyar métodos preventivos con respecto a problemas ambientales. 8. Fomentar iniciativas de responsabilidad ambiental.	7. Garantizar la sostenibilidad ambiental.
Aspecto: desmantelamiento de plantas			
EU9 Provisiones para desmantelar centrales nucleares.	No aplica ya que ISAGEN no cuenta con plantas nucleares.	7. Apoyar métodos preventivos con respecto a problemas ambientales. 8. Fomentar iniciativas de responsabilidad ambiental.	7. Garantizar la sostenibilidad ambiental
Enfoque de gestión económica			
EC1 Valor económico directo generado y distribuido.	Páginas 76-85		

Índice de contenidos del Global Reporting Initiative	Página / comentario	Pacto Mundial	Objetivo de Desarrollo del Milenio
EC2 Implicaciones financieras del cambio climático.	Páginas 44,45	7. Apoyar métodos preventivos con respecto a problemas ambientales.	7. Garantizar la sostenibilidad ambiental.
EC3 Cobertura de las obligaciones definidas por la Organización.	Páginas 76-81	8. Fomentar las iniciativas de responsabilidad ambiental.	
EC4 Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	La Empresa no ha recibido ayudas financieras por parte del gobierno.		
Presencia en el mercado			
EC5 Relación de salarios de la empresa comparadas con el salario mínimo local donde la Empresa realiza operaciones.	Páginas 82-84	1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional. 6. Apoyar la abolición de prácticas de discriminación en el empleo.	3. Promover la equidad de género y la autonomía de la mujer.
EC6 Política, prácticas y proporción de gastos en proveedores locales.	Páginas 61-65		
EC7 Procedimientos para la contratación de personal local y proporción de directivos contratados localmente.	Páginas 82-85	6. Apoyar la abolición de prácticas de discriminación en el empleo.	1. Erradicar la pobreza y el hambre extrema.
Impactos económicos indirectos			
EC8 Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructura y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	Páginas 48-55		1. Erradicar la pobreza y el hambre extrema 2. Lograr la educación básica universal 5. Mejorar la salud sexual y reproductiva. 6. Combatir el VIH- SIDA, malaria y dengue.
Aspecto: disponibilidad y confiabilidad			
EU10. Capacidad planeada contra demanda de electricidad proyectada al largo plazo, desglosada por fuente de energía y por régimen regulatorio.	Páginas 17, 44-47		
Aspecto: eficiencia del sistema			
EU11. Promedio de eficiencia en la generación con plantas térmicas (desglosada por fuente de energía y por régimen regulatorio).	Páginas 86-92		

Índice de contenidos del Global Reporting Initiative	Página / comentario	Pacto Mundial	Objetivo de Desarrollo del Milenio
EU12. Pérdidas en transmisión y distribución como porcentaje de la energía total.	No aplica porque la cadena de agregación de ISAGEN es generación y comercialización de energía eléctrica.		
INDICADORES AMBIENTALES			
Materiales			
EN1 Materiales usados para la generación de energía por peso y por volumen.	No aplica. ISAGEN en sus procesos de generación de energía no utiliza materias primas que sean residuos de otras industrias.	8. Fomentar iniciativas de responsabilidad ambiental.	7. Garantizar la sostenibilidad ambiental.
EN2 Porcentaje de materiales usados que son reciclados.	No aplica. ISAGEN en sus procesos de generación de energía no utiliza materias primas que sean residuos de otras industrias.	8. Fomentar iniciativas de responsabilidad ambiental. 9. Favorecer al desarrollo de tecnologías respetuosas del medio ambiente.	7. Garantizar la sostenibilidad ambiental.
Energía			
EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	La Empresa no consume para generar energía eléctrica consumos auxiliares primarios de fuentes externas. En cada central de generación, la energía consumida corresponde a producción propia. En el caso de centrales con apagones totales, el consumo para los servicios auxiliares se adquiere en el Sistema Interconectado Nacional. En caso de cortes generales, las centrales se abastecen de grupos electrógenos propios por periodos muy cortos a excepción de la Térmica.	8. Fomentar iniciativas de responsabilidad ambiental.	7. Garantizar la sostenibilidad ambiental.
EN4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	ISAGEN no consume energía indirecta primaria en su proceso productivo. Parte de la energía consumida proviene del Sistema Interconectado Nacional y de su propia generación. La energía consumida proviene de mayor proporción de fuentes renovables de energía.	8. Fomentar iniciativas de responsabilidad ambiental.	7. Garantizar la sostenibilidad ambiental.
EN5 Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Página 41	8. Fomentar iniciativas de responsabilidad ambiental. 9. Favorecer al desarrollo de tecnologías respetuosas del medio ambiente.	7. Garantizar la sostenibilidad ambiental.

Índice de contenidos del Global Reporting Initiative	Página / comentario	Pacto Mundial	Objetivo de Desarrollo del Milenio
EN6 Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado.	Páginas 44-47	8. Fomentar iniciativas de responsabilidad ambiental. 9. Favorecer al desarrollo de tecnologías respetuosas del medio ambiente.	7. Garantizar la sostenibilidad ambiental.
EN7 Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	Páginas 37-47	8. Fomentar iniciativas de responsabilidad ambiental 9. Favorecer al desarrollo de tecnologías respetuosas del medio ambiente	7. Garantizar la sostenibilidad ambiental.
Agua			
EN8 Captación total de agua por fuentes.	Los caudales extraídos de quebradas, aguas subterráneas y caños cercanos a las centrales de generación, concesionados por las autoridades ambientales, para la ejecución de las actividades de tipo doméstico e industrial fueron en durante 2009 un total de 347,97 (L/s).	8. Fomentar iniciativas de responsabilidad ambiental.	7. Garantizar la sostenibilidad ambiental.
EN9 Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación.	No se presentaron		7. Garantizar la sostenibilidad ambiental.
EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	La Empresa tiene prácticas de educación ambiental para proteger el recurso hídrico. Actualmente, la Empresa no contabiliza el porcentaje de agua reciclado o reutilizada.	8. Fomentar iniciativas de responsabilidad ambiental. 9. Favorecer al desarrollo de tecnologías respetuosas del medio ambiente.	7. Garantizar la sostenibilidad ambiental.
Biodiversidad			
EN11 Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	Sólo se incluye en este indicador la información de los terrenos protegidos o de alto valor de la biodiversidad para las centrales de generación. Cuando los proyectos entren en operación se registrarán estas áreas.	8. Fomentar iniciativas de responsabilidad ambiental.	7. Garantizar la sostenibilidad ambiental.
EN12 Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas.	Páginas 37-47		7. Garantizar la sostenibilidad ambiental.

Índice de contenidos del Global Reporting Initiative		Página / comentario	Pacto Mundial	Objetivo de Desarrollo del Milenio
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	Sólo se incluye en este indicador la información de los terrenos protegidos o de alto valor de la biodiversidad para las centrales de generación. Cuando los proyectos entren en operación se registrarán estas áreas. Páginas 37-47, 86-92		7. Garantizar la sostenibilidad ambiental.
EU13.	Comparación de la biodiversidad de hábitats compensados con la de áreas afectadas.	Páginas 37-47	8. Fomentar iniciativas de responsabilidad ambiental.	7. Garantizar la sostenibilidad ambiental.
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	Páginas 37-47	8. Fomentar iniciativas de responsabilidad ambiental.	7. Garantizar la sostenibilidad ambiental.
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la lista roja de la IUNC y en los listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza por especie.	Sólo se incluye en este indicador la información del número de especies en peligro de extinción para las centrales de generación. Cuando los proyectos entren en operación se registrarán estas especies. Páginas 86-92	8. Fomentar iniciativas de responsabilidad ambiental.	7. Garantizar la sostenibilidad ambiental.
Emisiones, vertidos y residuos				
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero.		8. Fomentar iniciativas de responsabilidad ambiental.	7. Garantizar la sostenibilidad ambiental.
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero.	Las emisiones generadas por viajes y transportes serán registradas en el 2010 dentro del Programa de Cambio Climático.	8. Fomentar iniciativas de responsabilidad ambiental.	7. Garantizar la sostenibilidad ambiental.
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Páginas 37-47	7. Apoyar métodos preventivos con respecto a problemas ambientales. 8. Fomentar iniciativas de responsabilidad ambiental. 9. Favorecer al desarrollo de tecnologías respetuosas del medio ambiente.	7. Garantizar la sostenibilidad ambiental.
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono.	Páginas 86-92	8. Fomentar iniciativas de responsabilidad ambiental.	7. Garantizar la sostenibilidad ambiental.
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	Páginas 86-92	8. Fomentar iniciativas de responsabilidad ambiental.	7. Garantizar la sostenibilidad ambiental.

Índice de contenidos del Global Reporting Initiative	Página / comentario	Pacto Mundial	Objetivo de Desarrollo del Milenio	
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	Páginas 86-92	8. Fomentar iniciativas de responsabilidad ambiental.	7. Garantizar la sostenibilidad ambiental.
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Páginas 86-92	8. Fomentar iniciativas de responsabilidad ambiental.	7. Garantizar la sostenibilidad ambiental.
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	No se presentaron derrames significativos en 2009.	8. Fomentar iniciativas de responsabilidad ambiental.	7. Garantizar la sostenibilidad ambiental.
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de la biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización información.	Páginas 86-92	8. Fomentar iniciativas de responsabilidad ambiental.	7. Garantizar la sostenibilidad ambiental.
Productos y servicios				
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Páginas 37-47	7. Apoyar métodos preventivos con respecto a problemas ambientales. 8. Fomentar iniciativas de responsabilidad ambiental. 9. Favorecer al desarrollo de tecnologías respetuosas del medio ambiente.	7. Garantizar la sostenibilidad ambiental.
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	No aplica	8. Fomentar iniciativas de responsabilidad ambiental. 9. Favorecer al desarrollo de tecnologías respetuosas del medio ambiente.	7. Garantizar la sostenibilidad ambiental.
Cumplimiento normativo				
EN28	Valor monetario de multas y sanciones no monetarias por incumplimiento de leyes ambientales.	No se presentan multas por incumplimiento a la normatividad ambiental.	8. Fomentar iniciativas de responsabilidad ambiental.	7. Garantizar la sostenibilidad ambiental.
Transporte				
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.	ISAGEN exige a sus proveedores cumplir con las normas ambientales pertinentes para estos casos.	8. Fomentar iniciativas de responsabilidad ambiental.	7. Garantizar la sostenibilidad ambiental.

Índice de contenidos del Global Reporting Initiative	Página / comentario	Pacto Mundial	Objetivo de Desarrollo del Milenio	
General				
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	Página 81	7. Apoyar métodos preventivos con respecto a problemas ambientales. 8. Fomentar iniciativas de responsabilidad ambiental. 9. Favorecer al desarrollo de tecnologías respetuosas del medio ambiente.	7. Garantizar la sostenibilidad ambiental.
INDICADORES SOCIALES				
CATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO				
Empleo				
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores.	Página 83		3. Promover la equidad de género y la autonomía de la mujer
LA2	Número total de empleados y rotación media.	Página 82,84	6. Apoyar la abolición de prácticas de discriminación en el empleo	
EU 14	Programas y procesos para garantizar la disponibilidad de mano de obra calificada	Páginas 56-60	6. Apoyar la abolición de prácticas de discriminación en el empleo	3. Promover la equidad de género y la autonomía de la mujer.
EU 15	Porcentaje de empleados con derecho a jubilarse en los próximos 5 y 10 años, desglosados por categoría y región.	Página 84		
EU 16	Políticas y requisitos en materia de salud y seguridad de los trabajadores, contratistas y proveedores.	Páginas 62,63	4. Apoyar la abolición de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio.	
EU 17	Mano de obra total subcontratada	Son aproximadamente 950 trabajadores de los contratistas de ISAGEN. En esta cifra, no se tienen en cuenta los trabajadores subcontratados en los Proyectos		
EU 18	Porcentaje de contratistas y subcontratistas que han experimentado una capacitación relevante en temas de salud y de seguridad.	Páginas 62,63	4. Apoyar la abolición de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio.	

Índice de contenidos del Global Reporting Initiative	Página / comentario	Pacto Mundial	Objetivo de Desarrollo del Milenio
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa.	Todos los trabajadores de ISAGEN trabajan jornada completa y tienen los mismos beneficios.	
Relaciones Empresa/trabajadores			
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Página 82	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional. 3. Respetar la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.
LA5	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizacionales.	La gestión del cambio en ISAGEN es un proceso estructurado que busca mover a la Organización y a los trabajadores a través de las fases del cambio individual de manera que se cumpla con los objetivos del negocio. Es por ello, que el proceso de cambio en ISAGEN es permanente y no se cuentan con períodos de preavisos frente a estos cambios.	<ol style="list-style-type: none"> 3. Respetar la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.
Salud y seguridad en el trabajo			
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad.	Fue del 1,6% durante el 2009.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional
LA7	Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	Páginas 58,59,62,63	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional.
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.	Páginas 58,59,62,63	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional. 5. Mejorar la salud sexual y reproductiva. 6. Combatir el VIH- SIDA, malaria y dengue.
Formación y educación			
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado.	Página 57	

Índice de contenidos del Global Reporting Initiative	Página / comentario	Pacto Mundial	Objetivo de Desarrollo del Milenio
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. Página 57		
Diversidad e igualdad de oportunidades			
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla. Página 3	1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional. 6. Apoyar la abolición de prácticas de discriminación en el empleo.	
LA14	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres. Página 84	1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional. 6. Apoyar la abolición de prácticas de discriminación en el empleo.	3. Promover la equidad de género y la autonomía de la mujer.
CATEGORÍA: DERECHOS HUMANOS			
Prácticas de inversión y abastecimiento			
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos. La totalidad de los contratos o convenios significativos en materia de seguridad y derechos humanos incluyen cláusulas a este respecto; así: * Fuerzas armadas: 4 Convenios (100%). * Policía Nacional: 1 Convenio (100%). * Empresa de seguridad privada: 1 contrato (100%). * Empresa asesora de seguridad: 1 contrato (100%). * Contratistas estratégicos, es decir aquellos contratistas que participan en la construcción de proyectos de generación de energía : 8 contratos (100%).	1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional. 2. No ser cómplices en abusos a los derechos humanos. 3. Respetar la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva. 4. Apoyar la abolición de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio. 5. Abolir de forma efectiva el trabajo infantil. 6. Apoyar la abolición de prácticas de discriminación en el empleo.	

Índice de contenidos del Global Reporting Initiative	Página / comentario	Pacto Mundial	Objetivo de Desarrollo del Milenio
HR2	<p>Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas.</p> <p>Se hace permanente seguimiento a totalidad las empresas de vigilancia y seguridad privada que trabajan para la Compañía y, hasta el momento no se han encontrado quejas ni denuncias relacionadas con el tema.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional. 2. No ser cómplices en abusos a los derechos humanos. 3. Respetar la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva. 4. Apoyar la abolición de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio. 5. Abolir de forma efectiva el trabajo infantil. 6. Apoyar la abolición de prácticas de discriminación en el empleo. 	
HR3	<p>Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.</p> <ul style="list-style-type: none"> * Socialización de política de derechos humanos: 386 trabajadores formados (77,5%) * Charlas especializadas (prevención de reclutamiento forzado de niños): 498 trabajadores (100%). * DIH comité de riesgo público y directores de proyectos y centrales: 12 trabajadores (100%). * Escuela de formación ciudadana: 265 asistentes (entre trabajadores y miembros de sus familias). 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional. 2. No ser cómplices en abusos a los derechos humanos. 3. Respetar la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva. 4. Apoyar la abolición de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio. 5. Abolir de forma efectiva el trabajo infantil. 6. Apoyar la abolición de prácticas de discriminación en el empleo. 	
No discriminación			
HR4	<p>Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.</p> <p>No se presentaron denuncias o incidentes de discriminación.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional. 2. No ser cómplices en abusos a los derechos humanos. 6. Apoyar la abolición de prácticas de discriminación en el empleo. 	<ol style="list-style-type: none"> 3. Promover la equidad de género y la autonomía de la mujer.

Índice de contenidos del Global Reporting Initiative	Página / comentario	Pacto Mundial	Objetivo de Desarrollo del Milenio	
Libertad de asociación y convenios colectivos				
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	No se presentaron ningún tipo de actividades que pusiera en riesgo el derecho a la libertad de asociación.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional. 2. No ser cómplices en abusos a los derechos humanos. 3. Respetar la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva. 	8. Fomentar la asociación mundial para el desarrollo.
Explotación infantil				
HR6	Actividades identificadas que conlleven un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	Como una medida preventiva, se mantuvo como una exigencia en los convenios firmados con las comunidades de áreas de influencia, la de no emplear menores de edad, en aquellas actividades en que la ley lo prohíbe.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional. 2. No ser cómplices en abusos a los derechos humanos. 5. Abolir de forma efectiva el trabajo infantil. 	
Trabajos forzados				
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	No se identificaron operaciones que pudieran generar incidentes de trabajo forzoso.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional. 2. No ser cómplices en abusos a los derechos humanos. 4. Apoyar la abolición de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio. 	
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.	Vigilancia privada (100%). Asesoría Seguridad (100%). Jefe de logística (seguridad) (100%). Ejército (100%). Policía (100%).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional. 2. No ser cómplices en abusos a los derechos humanos. 	
Derechos de los indígenas				
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	No se ha reportado ningún incidente.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional. 2. No ser cómplices en abusos a los derechos humanos. 	

Índice de contenidos del Global Reporting Initiative	Página / comentario	Pacto Mundial	Objetivo de Desarrollo del Milenio
CATEGORÍA: SOCIEDAD			
Comunidad			
EU19.	Participación de los grupos de interés en la toma de decisiones relativas a infraestructura y planeación de la energía.	Informe de Gestión 2009. Informe de Gestión Ambiental.	
EU20	Cómo manejar los impactos del desplazamiento.	Página 51	1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional. 2. No ser cómplices en abusos a los derechos humanos.
EU21	Número de personas desplazadas y posteriormente compensadas física o económicamente desglosadas por tipo de proyecto.	Página 51	1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional. 2. No ser cómplices en abusos a los derechos humanos.
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.	Páginas 48-55	4. Apoyar la abolición de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio. 5. Abolir de forma efectiva el trabajo infantil 6. Apoyar la abolición de prácticas de discriminación en el empleo.
Corrupción			
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	La Gestión de riesgos en ISAGEN incluye la actualización periódica del inventario de riesgos, el cual incluye el riesgo de Corrupción, para el cual se identifican las áreas del negocio que se pueden ver afectadas y los planes de acción para mitigarlo. El Plan Anual de Auditoría se hace basado en el cubrimiento de los riesgos estratégicos y de todos los procesos empresariales. Adicionalmente, uno de los puntos de control de las diferentes evaluaciones es el tema de fraude.	10. Apoyar la abolición de la corrupción en todas sus formas. 8. Fomentar la asociación mundial para el desarrollo.

Índice de contenidos del Global Reporting Initiative	Página / comentario	Pacto Mundial	Objetivo de Desarrollo del Milenio
<p>S03 Porcentajes de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.</p>	<p>La Empresa se asegura que todos los trabajadores y los contratistas que permanecen tiempo completo en la Empresa reciban capacitación sobre las políticas y procedimientos definidos e implementados para mitigar y tratar el riesgo de fraude y de comportamientos no éticos.</p> <p>Como aspecto por resaltar, se tiene que en 2009 los trabajadores firmaron el documento "Compromiso con la Declaración de Comportamientos Éticos" en señal de su entendimiento y compromiso a cumplirla y a utilizar los mecanismos dispuestos por la Empresa para garantizar su aplicación.</p>	<p>10. Apoyar la abolición de la corrupción en todas sus formas.</p>	<p>10. Apoyar la abolición de la corrupción en todas sus formas.</p>
<p>S04 Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.</p>	<p>No se presentaron incidentes de corrupción.</p>	<p>10. Apoyar la abolición de la corrupción en todas sus formas.</p>	<p>8. Fomentar la asociación mundial para el desarrollo.</p>
<p>Política pública</p>			
<p>S05 Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".</p>	<p>Página 47</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional. 2. No ser cómplices en abusos a los derechos humanos. 3. Respetar la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva. 4. Apoyar la abolición de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio. 6. Apoyar la abolición de prácticas de discriminación en el empleo. 7. Apoyar métodos preventivos con respecto a problemas ambientales. 8. Fomentar iniciativas de responsabilidad ambiental. 9. Favorecer al desarrollo de tecnologías respetuosas del medio ambiente. 10. Apoyar la abolición de la corrupción en todas sus formas. 	<p>8. Fomentar la asociación mundial para el desarrollo.</p>

Índice de contenidos del Global Reporting Initiative	Página / comentario	Pacto Mundial	Objetivo de Desarrollo del Milenio	
S06	Valor total de las aportaciones financieras y en especies a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	La Empresa no participa ni contribuye con actividades políticos, ni apoya partidos políticos o candidatos a cargos públicos.	10. Apoyar la abolición de la corrupción en todas sus formas.	8. Fomentar la asociación mundial para el desarrollo.
Cumplimiento normativo				
S08	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	No se presentaron multas y sanciones en este tema.		
Aspecto: acceso (divulgación con enfoque administrativo)				
EU23.	Programas, incluyendo los convenios con el gobierno para mejorar o mantener el acceso a la electricidad y el servicio al cliente.	Páginas 66-68		1. Erradicar la pobreza y el hambre extrema.
EU26.	Porcentaje de la población no servida en áreas con licencia de distribución.	ISAGEN por su naturaleza no cuenta con una licencia de distribución.		1. Erradicar la pobreza y el hambre extrema.
EU27.	Número de desconexiones por falta de pago desglosadas por duración de la desconexión y por régimen regulatorio.	No se presentaron desconexiones por falta de pago.		
EU28.	Frecuencia promedio de apagones.	No aplica ya que las cadenas de agregación valor de la Compañía son generación y comercialización. Los cortes de energía se originan en la transmisión y distribución de energía eléctrica.		
EU29.	Duración promedio de apagones.	No aplica ya que las cadenas de agregación valor de la Compañía son generación y comercialización. Los cortes de energía se originan en la transmisión y distribución de energía eléctrica.		
EU30.	Disponibilidad promedio de las plantas de generación, desglosado por fuente de energía y por régimen regulatorio.	Página 18		

Índice de contenidos del Global Reporting Initiative	Página / comentario	Pacto Mundial	Objetivo de Desarrollo del Milenio
Aspecto: provisión de la información			
EU24. Prácticas para direccionar el lenguaje, la cultura, el analfabetismo como barreras para usar adecuadamente la electricidad y servicios de soporte al cliente.	Páginas 48-55,66-68		1. Erradicar la pobreza y el hambre extrema. 2. Lograr la educación básica universal.
Salud y seguridad del cliente			
EU25 Número de accidentes y muertes de usuarios del servicio involucrando bienes de la Empresa, entre los cuales decisiones y acuerdos judiciales, además de casos judiciales pendientes relativos a enfermedades.	Páginas 58,59,62,63	1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional. 2. No ser cómplices en abusos a los derechos humanos.	
PR1 Fases del ciclo de vida de los productos y servicios que se evalúan, para mejorar la seguridad y salud de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a estos procedimientos.	No aplica por la naturaleza del negocio.	1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional.	
Etiqueteado de productos y servicios			
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.	No aplica por la naturaleza del negocio.	8. Fomentar iniciativas de responsabilidad ambiental.	
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.	No aplica por la naturaleza del negocio.	8. Fomentar iniciativas de responsabilidad ambiental.	

Índice de contenidos del Global Reporting Initiative	Página / comentario	Pacto Mundial	Objetivo de Desarrollo del Milenio
Comunicaciones de marketing			
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, las promociones y los patrocinios.	Páginas 66-68	
Cumplimiento normativo			
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 multas en este tema.	

