



INFORME DE
RESPONSABILIDAD
EMPRESARIAL
2010

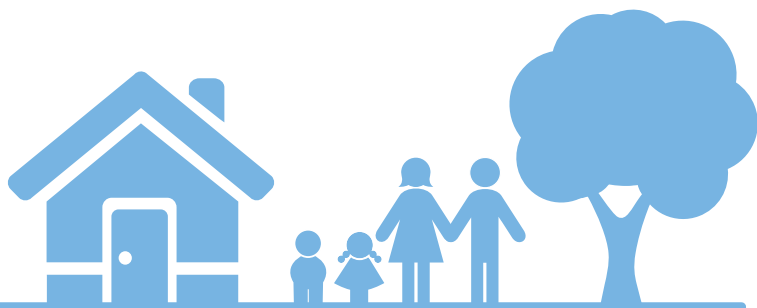


CONTENIDO

Mensaje del Gerente General	004
Características del informe	011
Perfil y estructura de la organización	017
Compromiso con	
La sostenibilidad	032
Los grupos de interés	043
El Buen Gobierno	053
Los derechos humanos	066
La protección ambiental	074
El desarrollo y el bienestar de los trabajadores	101
Las comunidades de áreas de influencia	115
El desarrollo de los proveedores	133
Las soluciones productivas para los clientes	144
La sociedad	151

Anexos

Relación Global Reporting Initiative con el informe	157
Proceso de generación térmica e hidráulica	178



Edición gráfica Taller de Edición.

Junta Directiva

PRINCIPAL

William Bruce Macmaster Rojas
Viceministro General
Ministerio de Hacienda
y Crédito Público

Carlos Enrique Rodado Noriega
Ministro de Minas y Energía
Ministerio de Minas y Energía

Ramiro Valencia Cossio
Independiente

Luis Ernesto Mejía Castro
Independiente

Federico Restrepo Posada
Gerente General EPM

José Fernando Isaza Delgado
Independiente

Luis Fernando Uribe Restrepo
Independiente (Presidente)

SUPLENTE

Germán Arce Zapata
Director General de Crédito Público
y del Tesoro Nacional
Ministerio de Hacienda y Crédito Público

Tomás González Estrada
Viceministro de Minas y Energía
Ministerio de Minas y Energía

María Consuelo Araújo Castro
Independiente

Germán Jaramillo Olano
Independiente

Jesús Arturo Aristizábal Guevara
Director de Energía 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

Armando Gómez Correa
Gerente de Internacionalización

Luis Fernando Londoño Mejía
Gerente Administrativo

Gloria María Úsuga Yepes
Auditora Organizacional

Sheilla Namén Chavarro
Secretaria General

Margarita Rosa Giraldo Gallón
Directora Gestión Marca Corporativa



Mensaje del Gerente General

ISAGEN, consciente de que el negocio de la energía tiene un efecto importante en el desarrollo y el bienestar de la sociedad, está comprometida con un ejercicio empresarial basado fundamentalmente en la ética, es decir, en hacer las cosas correctamente, de manera coherente y privilegiando el bien común sobre el bien individual.

En este sentido, la responsabilidad con la sociedad hace parte de nuestra concepción de empresa en la que el crecimiento económico se complementa con la contribución al desarrollo social y a la protección del medio ambiente. Asumimos entonces el compromiso con la sostenibilidad como la oportunidad de asegurar la super-

vivencia del entorno y de la misma Empresa. Una convicción que se materializa mediante relaciones armoniosas, productivas y de mutuo beneficio con aquellos grupos de la sociedad que nos impactan o son impactados por nuestra gestión.

Para facilitar el proceso de comunicación, y propiciar dinámicas de diálogo y aprendizaje, compartimos el sexto informe de responsabilidad empresarial que contiene las prácticas, acciones y dificultades de la Compañía durante 2010, así como los retos para 2011. Este informe se convierte en un instrumento de retroalimentación que permite a ISAGEN evaluar su desempeño, identificar oportunidades de mejora y promover prácticas de sostenibilidad.

En 2010, la Compañía continuó realizando acciones que fortalecen su compromiso con el Pacto Mundial y mantuvo la promoción de los principios de esta iniciativa entre los grupos de interés motivando el respeto a los derechos humanos, el cumplimiento de las normas laborales, la protección del medio ambiente y la lucha contra la corrupción. Igualmente, ISAGEN acoge y participa activamente de otras iniciativas globales como los Objetivos de Desarrollo del Milenio y la Guía ISO26000 en Responsabilidad Social Empresarial.

Respecto a los principales logros de nuestra gestión empresarial durante 2010 resaltamos los siguientes:

- ISAGEN facilitó la metodología y los espacios adecuados para que sus trabajadores pudieran reflexionar y construir sus propios proyectos de vida en los aspectos: personal, profesional y familiar; así como para identificar en qué asuntos la Empresa podría ser una aliada para

el logro de dichas metas. En esta actividad participaron en forma voluntaria el 76% de los trabajadores quienes compartieron con la Empresa sus proyectos de vida y con esta información ISAGEN les dará una respuesta.

- Se realizó la Primera Convención de Proveedores de ISAGEN que sirvió de escenario para el diálogo, el intercambio de prácticas y la construcción conjunta de iniciativas con 130 proveedores. En el marco del Proyecto de Desarrollo de Proveedores, se finalizaron los tres pilotos en los cuales participaron proveedores comunitarios, pymes y proveedores que conviven en las instalaciones de ISAGEN. Se realizó un acompañamiento para el mejoramiento de su gestión.
- Se diseñó el Programa de Gestión Integral Energética (GIE) para clientes finales e industriales con el fin de disminuir las emisiones, buscar fuentes de ahorro energético y propiciar mayor seguridad en las instalaciones. Se encontraron potenciales de ahorro de alrededor de 406 millones de pesos anuales y se identificaron 18 clientes en los que el desarrollo de este Programa tendría un impacto representativo.
- Se implementó la Escuela de Desarrollo Comunitario para contribuir al proceso de formación integral de las comunidades de las áreas de influencia de las centrales de generación. Con este programa se busca el reconocimiento de las comunidades de su capacidad para enfrentar sus propios problemas y por tanto, el fortalecimiento de sus posibilidades de autogestión. Se beneficiaron 2.347 personas pertenecientes a 122 organizaciones comunitarias de las áreas de influencia de las centrales en operación y el trasvase Guarinó.
- Se consolidó el mecanismo para el manejo del empleo en el Proyecto Hidroeléctrico Sogamoso que teniendo como principio básico la transparencia, elimina cualquier tipo de intermediación o tráfico de influencias y facilita el cumplimiento del objetivo de beneficiar al personal de la región con el empleo demandado para la ejecución del proyecto. El mecanismo para el manejo del empleo, es considerado como una práctica de referencia para otros grandes proyectos a nivel nacional. En 2010 se generaron 4.101 empleos y se logró una participación de trabajadores provenientes del área de influencia y de Santander del 54%. El reto es definir estrategias que permitan incrementar la participación regional.
- Como parte del plan de expansión de la Compañía, entró en operación el Tránsito Guarinó, mediante el cual se puede incrementar la generación de energía de la Central Hidroeléctrica Miel I hasta en un 21%. Se constató que durante la etapa de construcción del Tránsito no se presentaron los impactos ambientales negativos que presagiaban quienes se oponían al Proyecto, sin embargo ISAGEN deberá continuar monitoreando cuidadosamente el Tránsito ahora en su etapa de operación para estar atento a cualquier evento no previsto.
- El Plan de Acción Inmediata (PAI) – Cuenca río Guarinó y Charca de Guarinocito presenta entre sus logros el mejoramiento de la cobertura vegetal con la adquisición y reforestación de predios, el saneamiento básico y el fortalecimiento de la organización y participación social mediante los consejos de cuenca municipales, el consejo de cuenca regional y el grupo motor.



Certificado N° AA 073-1



Certificado N° 193 - 1



Certificado N° SC 097-1



- El Plan de Acción Inmediata (PAI) de la zona aguas abajo de la central Miel I es sin duda un modelo de trámite de conflictos cuyo logro más importante es la construcción de confianza y capacidad de diálogo, interlocución y tratamiento positivo entre los diferentes actores involucrados.
- ISAGEN continuó realizando la medición de sus emisiones de Gases Efecto Invernadero (Huella de Carbono) y avanzó en el trámite de inscripción y registro de proyectos candidatos a Mecanismo de Desarrollo Limpio, para que junto con otras estrategias le permitan convertirse en el mediano plazo en una Empresa carbono cero. El inventario de emisiones aumentó en relación con el del año anterior dada la mayor generación de su planta térmica a gas, Termocentro, por la presencia del fenómeno de El Niño, arrojando un resultado total de 386 mil toneladas de CO2 equivalentes.
- Se renovó la certificación del Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional con la nueva norma OHSAS 18000 – 2007 y se mantuvo la certificación en los

Sistemas de Gestión de la Calidad y Ambiental con las normas ISO 9001 y 14001 respectivamente.

- De acuerdo con la encuesta adelantada por la Superintendencia Financiera ISAGEN, por tercer año consecutivo en el sector de servicios públicos y por segundo año consecutivo en el sector real, fue la empresa con el mayor cumplimiento de prácticas de buen gobierno definidas en el Código País con un 92,68%.
- Por tercer año consecutivo, ISAGEN obtuvo el primer lugar en la encuesta realizada por Transparencia por Colombia para las empresas de servicios públicos, como reconocimiento a sus estándares en Políticas de Transparencia y Autorregulación Ética. La calificación fue de 98 puntos sobre 100.
- Por cuarta vez, ISAGEN obtuvo el Premio ANDESCO a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en la categoría de Mejor Empresa Grande de Servicios Públicos, el cual incluye la evaluación integral de los aspectos: desempeño ambiental, desarrollo social, entorno de mercado, entorno laboral y gobierno corporativo. En esta ocasión se hizo merecedora también a las menciones de honor en las categorías Mejor Gestión Ambiental y Mejor Aplicación de Prácticas de Gobierno Corporativo.
- Cumpliendo con sus compromisos comerciales, la Empresa mantuvo niveles de disponibilidad apropiados en sus centrales de generación, incrementó en 4% sus ingresos por venta de energía y gas, continuó con la construcción de proyectos de generación y dio un nuevo enfoque a la estrategia de internacionalización.

➤ Con el propósito de asegurar los recursos necesarios para la financiación del Proyecto Hidroeléctrico Sogamoso, ISAGEN logró la colocación del segundo lote de bonos de deuda pública interna. La demanda total fue de 1.315 billones de pesos por parte de los inversionistas y superó en 3,29 veces el monto inicial ofrecido.

Durante 2010 también se nos presentaron dificultades que además de ser aprendizajes son retos que tenemos para continuar en este proceso de mejorar cada día:

➤ Afectaciones en las operaciones de la Empresa en sus distintas áreas de influencia ocasionadas por la fuerte ola invernal que sufrió al país al finalizar el año. Se destacan las de mayor impacto:

- La desestabilización de la vía nacional que comunica a Bucaramanga con Barrancabermeja, ruta principal hacia el Proyecto Hidroeléctrico Sogamoso, ocasionó inconvenientes en el curso normal de la construcción de este Proyecto, que retrasaron el desvío del río Sogamoso por un mes, previsto inicialmente para diciembre de 2010. Así mismo, se presentaron múltiples movimientos de masa y procesos de erosión que afectaron las vías de acceso al Trasvase Guarinó.
- Se presentó una contingencia de tipo ambiental en la central Miel I por el fuerte invierno que ocasionó que altos caudales pasaran por el vertedero de la Presa Patángoras de la central Miel. Como consecuencia murieron peces y otros quedaron atrapados; la Empresa tomó las medidas para su recate y manejo ambiental. La situación fue reportada oportunamente al Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

- Las comunidades de las áreas de influencia de las centrales y proyectos, en especial del departamento de Santander, vieron afectada su movilidad, conectividad y aprovisionamiento de víveres por el colapso de las vías. Esta situación afectó igualmente la calidad de vida de las poblaciones ubicadas en zonas de riesgo. ISAGEN les brindó acompañamiento y ayuda humanitaria.

➤ Realizar la gestión empresarial en un entorno particularmente complejo, en materia de seguridad y derechos humanos, en el área de influencia del Proyecto Hidroeléctrico Amoyá, donde actores armados al margen de la ley asesinaron vilmente al señor Héctor Quintero Londoño, geólogo y trabajador de la empresa SEDIC S.A. que realiza la interventoría de la construcción del Proyecto.

➤ La desinformación y especulación generada con relación a la dimensión de los impactos del Proyecto Hidroeléctrico Sogamoso han obstaculizado los procesos de concertación con algunas de las comunidades del área de influencia. Para hacer frente a esta situación, ISAGEN ha implementado acciones para posibilitar una verdadera comprensión de los impactos del Proyecto.

➤ El Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial resolvió el recurso de reposición que presentó ISAGEN a la Resolución 1369 de julio 13 de 2009 del Proyecto Trasvase Guarinó, en la que se responsabiliza a la Empresa de: 1. Haber construido el relleno sanitario sin las especificaciones técnicas definidas en las normas. 2. No haber implementado la infraestructura adecuada para retener sedimentos y evitar la afectación de cuerpos de agua. 3. La ocu-

pación del cauce de la quebrada El Guadual (sitio de depósito) sin el correspondiente permiso. 4. La instalación y operación de la trituradora sin el permiso. La Resolución 1089 revoca los cargos primero y segundo y confirma los cargos tercero y cuarto y le impuso a ISAGEN una sanción de \$83.479.200 pesos. Es importante anotar, que esta sanción no obedece a un incumplimiento o daño ambiental, pues para el desarrollo de las obras citadas se implementaron las medidas de manejo correspondientes, definidas en el Plan de Manejo Ambiental y aprobadas en la licencia ambiental del Proyecto. Dicha sanción se refiere a un problema de trámite, causado por la diferencia entre la dinámica propia de este tipo de proyectos y de los trámites que deben surtirse ante la Autoridad Ambiental, pues es necesario adelantar la modificación de licencia, debido a requerimientos identificados durante el desarrollo de las obras. En este sentido, ISAGEN ha alertado a las autoridades ambientales y las ha instado a concertar procedimientos que consulten de mejor manera la dinámica de este tipo de proyectos, sin disminuir el rigor ambiental que debe acompañar todas sus actuaciones.

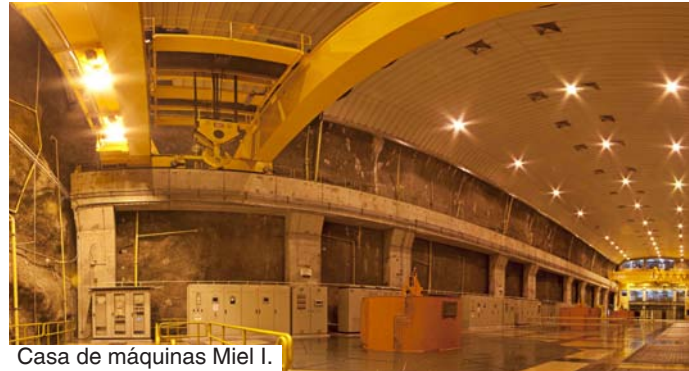
En la actualidad estamos pendientes de que se resuelvan tres procesos de investigación que obedecen a las mismas causas, pero esta vez en los proyectos Sogamoso, Manso y Amoyá. En respuesta a estos procesos de investigación se ha enviado a la Autoridad Ambiental correspondiente, toda la información de soporte de las gestiones adelantadas y los tiempos en que se ha estado a la espera de una respuesta sobre las solicitudes de modificación de licencia. Igualmente, es importante aclarar que las obras relacionadas con

estos trámites de modificación de licencias se han implementado dentro del curso normal de los proyectos y acordes con las medidas de manejo correspondientes, definidas en los Planes de Manejo Ambiental y aprobadas por la Autoridad Ambiental.

- El Laudo Arbitral proferido dentro del Caso CCI No. 13571/CCO/JRF-1 – 1 iniciado contra ISAGEN por el Consorcio integrado por la Constructora Norberto Odebrecht y otros, para la construcción de la Central Hidroeléctrica Miel I, condenó a la Compañía al pago de 38.782 millones de pesos colombianos y 10,9 millones de dólares americanos, más intereses y costas por la suma de 2.820 millones de pesos colombianos y 489 mil dólares americanos, más intereses. Luego de que la parte demandante presentara al Tribunal solicitud de corrección del Laudo Arbitral y dicho Tribunal admitiera mediante *addendum* una solicitud de corrección de errores aritméticos, estas cifras se incrementaron en 33.002 dólares, lo que significó un aumento porcentual de la condena inicial de 0,1%. La defensa planteada por la Compañía ante el Tribunal de Arbitramento logró una reducción importante de las pretensiones del consorcio, que eran del orden de 91.241 millones de pesos colombianos y 40,2 millones de dólares americanos. ISAGEN interpuso Recurso de Anulación contra el Laudo Arbitral y su providencia complementaria – *addendum* -, por considerar que en el proceso que dio lugar al laudo le fueron desconocidos sus derechos, invocando varias de las causales legalmente previstas en Colombia para Arbitraje Internacional. Este recurso de tramita en la Sección Tercera de la Sala de lo Contencioso Administrativo del Consejo de Estado.



Trasvase Guarinó.



Casa de máquinas Miel I.



Túneles Proyecto Sogamoso.

- En lo referente a la presencia de actividades de minería ilegal en los embalses de Jaguas y San Carlos, en 2010 se adelantaron acciones conjuntas con la Secretaría de Minas del Departamento de Antioquia para actualizar el censo de la población que desarrolla actividades mineras en los embalses de ISAGEN presentes en el Oriente Antioqueño. Además, se identificaron diferentes alternativas productivas para dicha población y así erradicar la minería ilegal.
- Respecto al diálogo con grupos de interés, en 2010 la Empresa realizó un encuentro con algunos proveedores, trabajadores, miembros de las comunidades de las áreas de influencia y de la sociedad en general sobre prácticas de colaboración, con el ánimo de identificar oportunidades de trabajo conjunto. Igualmente, ISAGEN continuó propiciando espacios de diálogo y participación con cada grupo de interés mediante los mecanismos de comunicación institucionales.
- Ante la inquietud de los clientes de perder el contacto directo con los ejecutivos comerciales por la implementación de la herramienta Soluciones Virtuales, que

facilita sus transacciones, la Empresa mantiene ambas modalidades de interacción para la compra de servicios y promovió en sus medios de comunicación la utilización del portal para que los clientes reconocieran los beneficios de esta herramienta tecnológica.

A continuación se definen unos retos específicos para cada grupo de interés que, a su vez, se presentan de manera detallada en cada uno de los capítulos del informe:

- Mantener la confianza de los accionistas y el mercado y continuar incrementando el EVA de la Empresa.
- Definir la estrategia de neutralización de la huella de carbono de ISAGEN y su ejecución en el tiempo, con base en los proyectos e iniciativas que se han identificado o se identifiquen y las condiciones de mercado de los Mecanismos de Desarrollo Limpio, de tal manera que sea factible su ejecución para la Empresa. Afianzar los conocimientos de los trabajadores en temas de derechos humanos aplicables a su gestión; evaluar la viabilidad de las solicitudes presentadas por ellos a ISAGEN como aliado para la realización

de sus proyectos de vida; implementar la Escuela de Directivos para formar a los líderes de la Organización en competencias que les permitan orientar el desarrollo de las personas a su cargo.

- Afianzar los conocimientos de los trabajadores en temas de derechos humanos aplicables a su gestión; evaluar la viabilidad de las solicitudes presentadas por ellos a ISAGEN como aliado para la realización de sus proyectos de vida; implementar la Escuela de Directivos para formar a los líderes de la Organización en competencias que les permitan orientar el desarrollo de las personas a su cargo.
- Contribuir al fortalecimiento institucional en las zonas de influencia mediante el apoyo de iniciativas de carácter local o regional de instituciones que aporten a un desarrollo social incluyente y participativo.
- Implementar el programa de reasentamiento de familias en el Proyecto Hidroeléctrico Sogamoso para restablecer las condiciones de vida de esta población con estándares de calidad y asegurar su efectiva participación en el proceso.
- Acompañar a las comunidades de influencia del Proyecto Hidroeléctrico Amoyá en la formulación participativa del plan de desarrollo para el corregimiento de San José de las Hermosas y finalizar la etapa de construcción del Proyecto, promoviendo el respeto por los derechos humanos y cumpliendo los acuerdos de convivencia pactados con las comunidades.

- Garantizar un 75% de asimilación de los criterios del Programa de Desarrollo Comunitario en las nuevas comunidades que ingresaron a esta iniciativa para que sean protagonistas de su propio desarrollo.
- Elaboración y firma por parte de las empresas de ingeniería que suministran servicios técnicos a los clientes finales, conocidos como Socios Tecnológicos, de un Acuerdo de Comportamientos Éticos para garantizar una gestión transparente al interior de la Red. Con los demás proveedores de bienes y servicios definir el Programa de Desarrollo de Proveedores para instalarlo de manera permanente en la gestión.
- Continuar promocionando buenas prácticas de responsabilidad empresarial con nuestros grupos de interés.

Si bien trabajamos con criterios socialmente responsables que aportaron a la solidez y al crecimiento de la Compañía y contribuyeron a la preservación del medio ambiente y a la búsqueda del bienestar social, somos conscientes de que falta un largo camino por recorrer y que una práctica genuina de responsabilidad empresarial requiere de un trabajo constante, la creación de espacios de diálogo y colaboración con los grupos de interés, así como una actitud de apertura, aprendizaje y mejoramiento continuo que verdaderamente aporte a la construcción de una sociedad sostenible.

Esperamos nos compartan sus apreciaciones y sugerencias sobre nuestra gestión para continuar con esta apuesta por la sostenibilidad.



LUIS FERNANDO RICO PINZÓN

Gerente General

CARACTERÍSTICAS DEL INFORME

Estructura y contenido del informe

Calidad

Cobertura

Características del informe

Contenido

Mensaje del Gerente

La Empresa

Sostenibilidad

Grupos de interés

Buen Gobierno

Derechos humanos

Protección ambiental

Trabajadores

Comunidades

Proveedores

Clientes

Sociedad



Con el ánimo de rendir cuentas sobre su gestión, ISAGEN presenta a los grupos de interés el sexto informe de responsabilidad empresarial que contiene el enfoque, las prácticas y las acciones implementadas por la Compañía, durante 2010, con el propósito de contribuir al desarrollo humano sostenible.

Más que un mecanismo anual para hacer explícito los resultados y aprendizajes obtenidos con relación a la responsabilidad empresarial y a iniciativas globales, este informe posibilita la sistematización de prácticas y la capitalización de experiencias, constituyéndose en un activo intangible que proporciona a la Empresa conocimientos y competencias valiosas para:

- Monitorear y evaluar el comportamiento organizacional a partir de los compromisos establecidos con los grupos de interés, afianzar los vínculos con éstos mediante dinámicas de diálogo y aprendizaje, y mantener la confianza en la Compañía.
- Velar por la coherencia de las prácticas empresariales con la estrategia y el enfoque adoptado por la Organización.
- Evaluar el desempeño de la Empresa respecto a la normatividad, iniciativas globales y otras organizaciones.
- Identificar retos y oportunidades de mejoramiento, y promover mejores prácticas de sostenibilidad.

Estructura y contenido del informe

El informe presenta los aspectos de la gestión más relevantes para la Empresa y los grupos de interés en materia de responsabilidad empresarial, los cuales fueron evaluados por los entes externos de control y por el equipo de Auditoría Organizacional de ISAGEN. La información reportada se complementa con el informe de gestión donde se hace explícito el desempeño de la Organización en materia financiera, la evaluación de prácticas de gobierno corporativo y a grandes rasgos, los riesgos y oportunidades de sostenibilidad.

El informe de responsabilidad empresarial se presenta anualmente y se publica en los diferentes canales de comunicación como la página Web, los boletines virtuales e intranet, pero su elaboración no culmina en una publicación, hace parte de un proceso de mejoramiento continuo.

A continuación se presentan los cambios significativos incorporados en este reporte:

- Se adaptaron los contenidos a los cambios a nivel organizacional y a los resultados de la interacción de la Compañía con el entorno.
- Se incluyeron testimonios de personas pertenecientes a los diferentes grupos de interés, con el propósito de dar a conocer sus percepciones respecto a su relación con la Empresa.
- Se cambiaron los nombres de algunos capítulos con el ánimo de ofrecer mayor claridad al lector respecto a la estructura del informe y a la información suministrada.
- Se introdujo un capítulo especial de derechos humanos para hacer explícito el compromiso de ISAGEN con estos principios del Pacto Mundial.
- Se incluyeron más indicadores financieros, indicadores ambientales de los proyectos en construcción y otros datos cuantitativos que reportan de una forma más detallada la gestión de la Organización.
- Se integró el informe de gestión ambiental al informe de responsabilidad empresarial, para acoger la tendencia internacional de unificar los informes empresariales y suministrar información oportuna a los grupos de interés.

Estos cambios dan respuesta a las observaciones de los grupos de interés y a las recomendaciones que el Instituto Colombiano de Normas Técnicas (ICONTEC) formuló a partir de la verificación del informe de responsabilidad empresarial 2009.

Calidad del informe

Este informe se basa en los lineamientos para la elaboración de memorias Global Reporting Initiative (GRI), una guía internacional generalmente adoptada para informar de manera integral el desempeño económico, ambiental y social de las organizaciones y que tiene como finalidad garantizar la calidad de la información divulgada, así como facilitar la medición y comparación de resultados respecto a años anteriores.

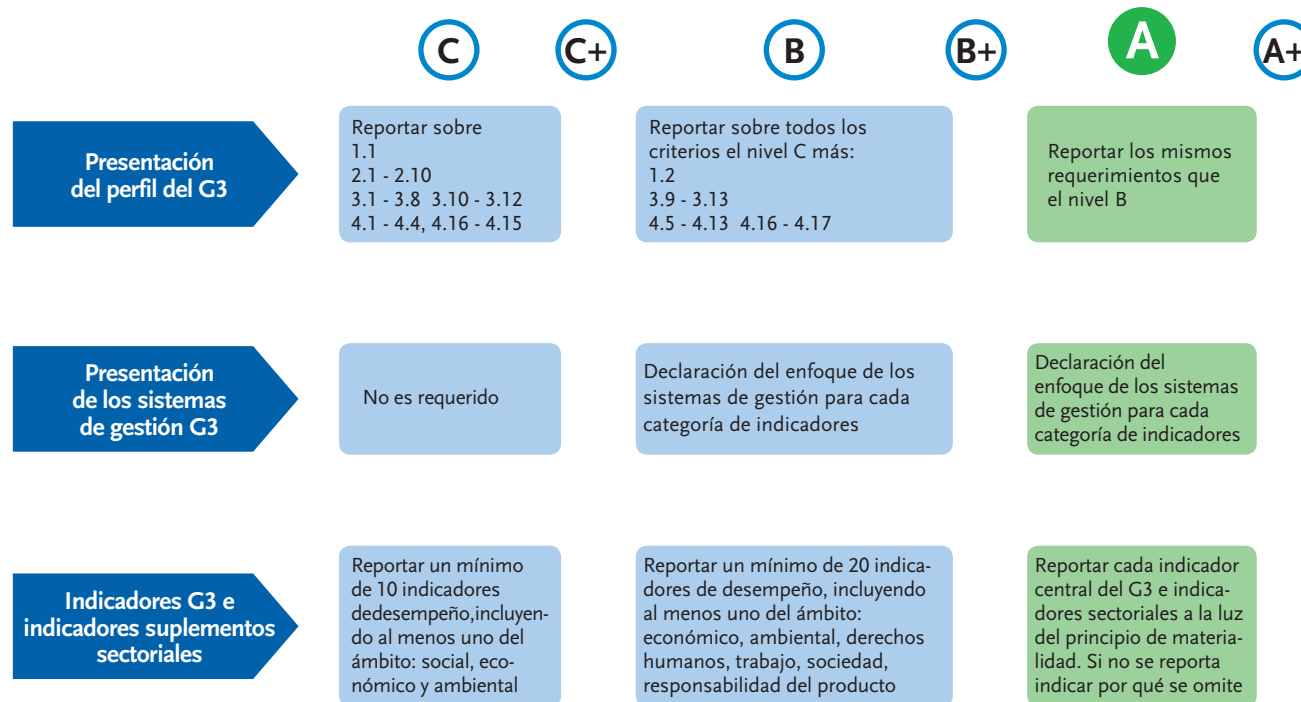
Adicionalmente, las prácticas organizacionales se ajustan a los lineamientos propuestos por la Guía ISO 26000 en Responsabilidad Social, los principios del Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo del Milenio. La correspondencia entre estas iniciativas mundiales y la forma cómo se introducen en la gestión se encuentran explícitas en:

[Anexo Relación Global Reporting Initiative con el informe y capítulo Compromiso con la Sostenibilidad.](#)

Teniendo en cuenta los diferentes niveles de aplicación del GRI, ISAGEN se sitúa en el nivel A por incluir el mayor número de indicadores aplicables a la Empresa. En esta oportunidad se incluyeron todos los suplementos del Sector Eléctrico, “Electric Utility Sector Supplement”, elaborado también por GRI.

El informe del 2009 obtuvo la calificación A+ ya que estuvo sujeto a verificación externa. El informe 2010 no se sometió a este proceso debido a que la Empresa tomó la decisión de realizar la validación cada dos años, con el propósito de madurar las prácticas e introducir las modificaciones resultantes de la retroalimentación.

NIVEL DE APLICACIÓN DEL GLOBAL REPORTING INITIATIVE



En los niveles A+, B+ y C+ el reporte es verificado por terceros

Características del informe

Cobertura del informe

Este informe presenta los aspectos más significativos de la gestión empresarial en todos sus ámbitos: construcción de proyectos, generación y comercialización de energía. También incluye información sobre la relación de la Empresa con los diferentes grupos de interés.



PRINCIPIOS GRI

Materialidad	El informe revela asuntos importantes para los grupos de interés, la industria y el entorno
Comparabilidad	Se presentan datos comparables para visualizar el progreso de la Compañía en materia de sostenibilidad
Participación de grupos de interés	Personas de los grupos de interés participaron en la definición de los contenidos y en el diseño del informe
Equilibrio	Se reportan los aspectos positivos y por mejorar en la gestión, así como los retos en sostenibilidad
Claridad	La información se presenta mediante gráficos y tablas facilitando su lectura y comprensión
Contexto de sostenibilidad	Se hace explícito el compromiso de la Empresa con la sostenibilidad, aspecto integrado en su estrategia y operaciones
Exhaustividad	Se incluyen los impactos generados por la Empresa en los aspectos económicos, sociales y ambientales
Fiabilidad	Se registra la fuente de datos de toda la información para mantener la trazabilidad y evitar desviaciones
Verificabilidad	La información es corroborada como parte del Sistema de Control Empresarial. La expectativa es que los lectores sean los principales veedores

Características del informe

Contacto

Si los lectores quieren información adicional o desean enviar comentarios o sugerencias relacionadas con este informe, se pueden comunicar con María del Socorro Patiño Arcila, Directora de Desarrollo de la Organización en la dirección de correo electrónico:



consultas-re@isagen.com.co

Los temas abordados en cada capítulo pueden ser consultados con mayor detalle en el Sitio de Responsabilidad Empresarial de ISAGEN.



[Sitio de Responsabilidad Empresarial](#)



Visión

ISAGEN

en el mercado energético

Distribución de valor
a los grupos de interés

Cifras del negocio

PERFIL Y ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN

La Empresa

Contenido

Mensaje
del Gerente

Características
del informe

Sostenibilidad

Grupos
de interés

Buen
Gobierno

Derechos
humanos

Protección
ambiental

Trabajadores

Comunidades

Proveedores

Clientes

Sociedad

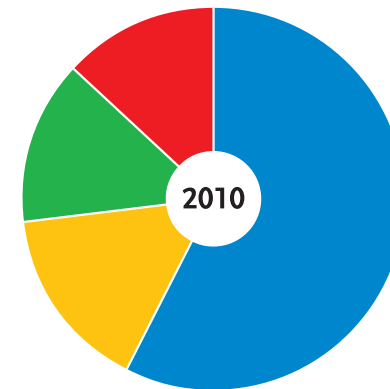
ISAGEN es una empresa de servicios públicos mixta, de carácter comercial y del orden nacional, que construye proyectos de generación, produce y comercializa energía con el propósito de satisfacer las necesidades de sus clientes y crear valor empresarial. La gestión se desarrolla con ética, enfoque al cliente, sentido económico y responsabilidad social y ambiental.

Composición accionaria a 31 de diciembre de 2010

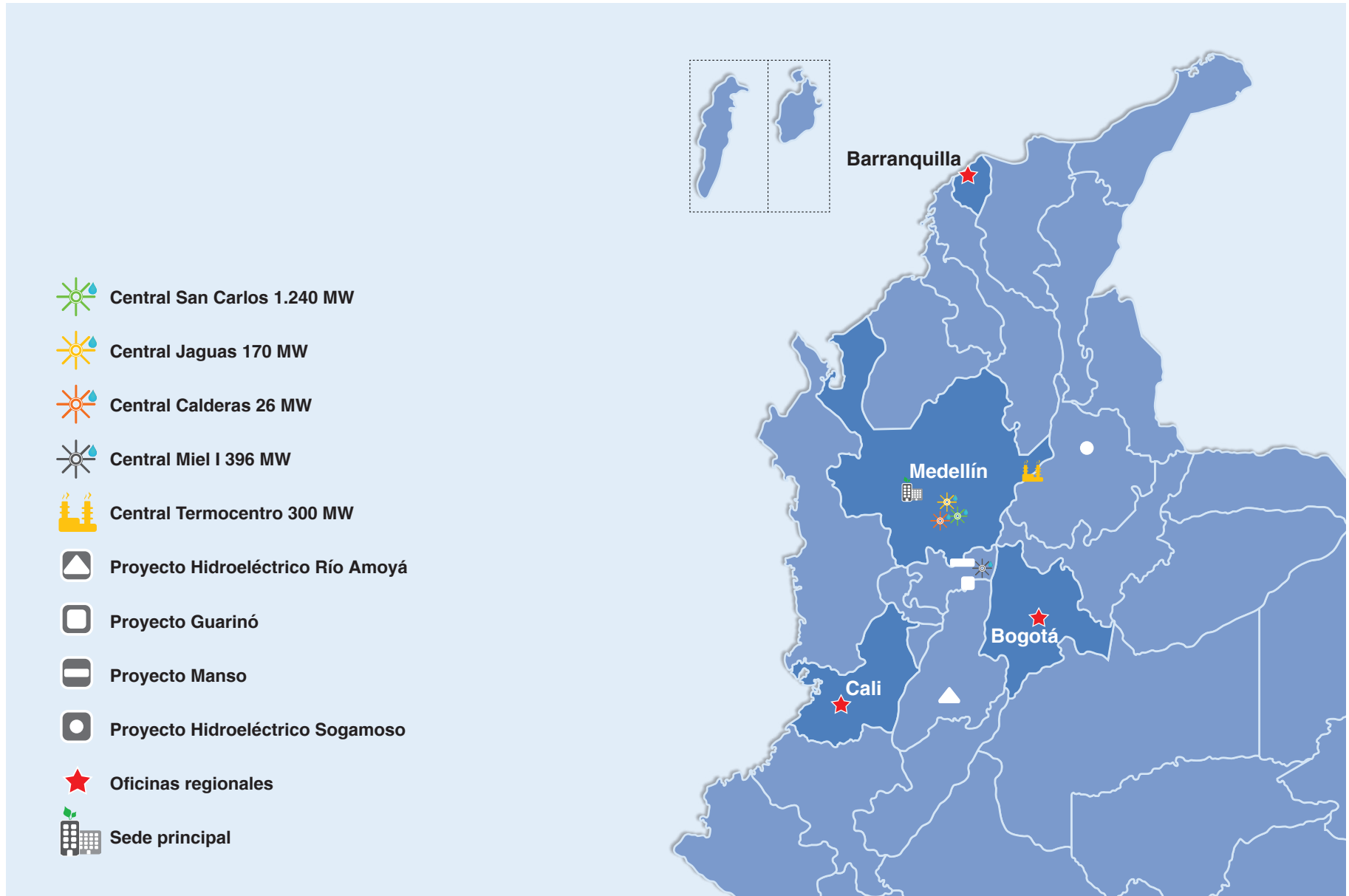
ISAGEN contribuye al desarrollo del país asegurando una energía confiable, oportuna y segura que esté al alcance de todas las personas y se produzca preservando el medio ambiente. Para responder a las crecientes demandas, la Empresa posee y opera sus propias entrales hidroeléctricas de generación: San Carlos, Jaguas, Calderas y Miel I, y la central Termoeléctrica Termocentro que opera con gas natural y es de ciclo combinado. Para asegurar la energía futura, ISAGEN avanzó en la construcción de tres proyectos de generación: Manso, Amoyá y Sogamoso, y culminó la construcción del proyecto Guarinó.

Visión

ISAGEN es líder en generación y transacciones de energía en Colombia, es aliado de la productividad de los clientes y es reconocido por sus negocios de energía en mercados internacionales.

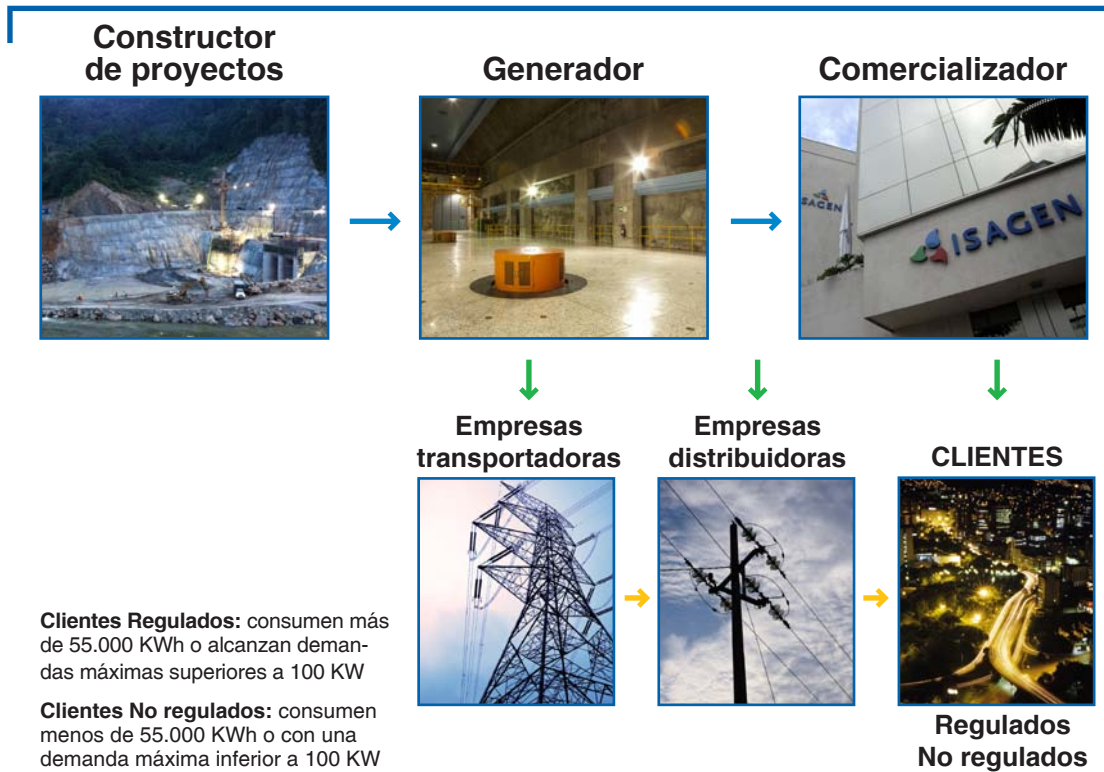


57,66% Ministerio de Hacienda y Crédito
15,67% Accionistas minoritarios
13,72% Fondos de Pensiones
12,95% Empresas Públicas de Medellín



ISAGEN en el mercado energético

Construcción de proyectos



Durante 2010 ISAGEN continuó con la ejecución de los proyectos de generación que componen el plan de expansión hasta 2014, el cual comprende la construcción de las centrales hidroeléctricas Amoyá y Sogamoso, así como la ampliación de la generación media anual en la central Miel I con los proyectos Traslase Guarín 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 2010, aportando al crecimiento de la oferta energética nacional y al desarrollo del país.

ISAGEN avanzó en el plan de expansión de acuerdo con lo programado:

100%

Proyecto Traslase Guarín

80,89%

Proyecto Traslase Manso

74,6%

Proyecto Hidroeléctrico Amoyá

26%

Proyecto Hidroeléctrico Sogamoso

Generación de energía

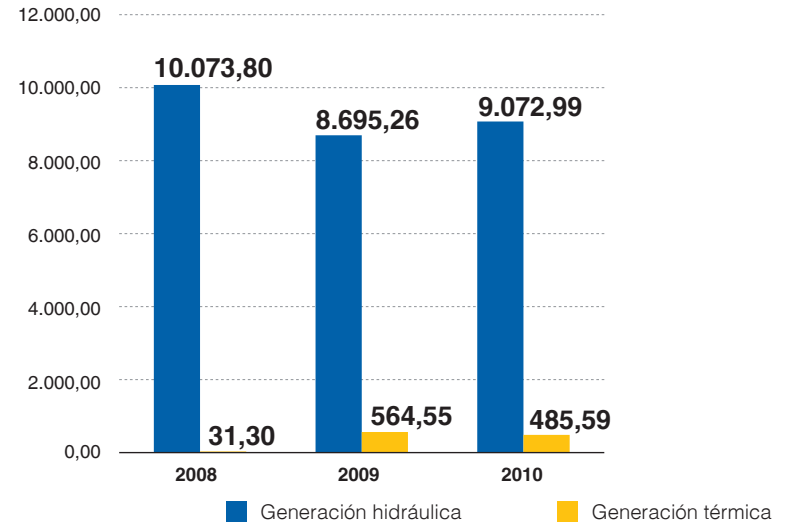
En 2010 ISAGEN mantuvo los niveles de disponibilidad apropiados para cumplir con los compromisos comerciales y contribuir al desarrollo del país. La Empresa respondió satisfactoriamente a la demanda energética de Colombia proyectada a largo plazo alcanzando una generación de 9.558,6 GWh. Su participación en el Sistema Interconectado Nacional varió del 16,54% en 2009 al 16,80% en 2010. La disponibilidad hidráulica fue del 90,37% y disponibilidad térmica del 93,63%, superando lo programado.

Gestión de mantenimiento y modernización

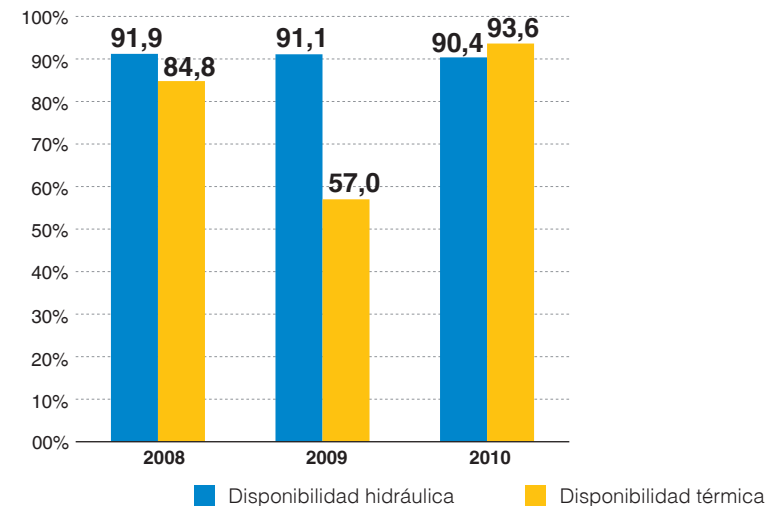
Con el fin de cumplir con los compromisos de disponibilidad, ISAGEN ejecutó el plan de mantenimiento preventivo y predictivo en las centrales generadoras con criterios de oportunidad y de optimización de costos. A su vez, para garantizar la sostenibilidad y la competitividad en el mercado en el largo plazo, la Empresa continuó con la ejecución del plan de modernización de las centrales San Carlos, Jaguas y Termocentro.

La modernización 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 la reglamentación de la industria de la energía y en la legislación ambiental.

GENERACIÓN GWH



DISPONIBILIDAD %



Comercialización de energía

El portafolio de servicios de ISAGEN se compone de energía eléctrica y gas, así como servicios técnicos asociados en cuatro líneas principales: mantenimiento, expansión, eficiencia energética y conocimiento productivo, con programas de Gestión Integral Energética y uso racional de energía. Adicionalmente están las transacciones en la bolsa de energía y los servicios complementarios a la generación.



Cientes ISAGEN

- **Cientes finales industriales:** en su mayoría son empresas del sector manufacturero ubicados en las principales ciudades del país que, por sus características de consumo de energía y/o potencia, pueden comprar libremente la energía destinada a sus procesos productivos, hacen uso del portafolio de servicios técnicos y algunos de ellos consumen gas natural.
- **Comercializadores:** son compradores de grandes cantidades de energía y gas para atender sus mercados.
- **Mercado spot:** mecanismo mediante el cual se transa diariamente la energía excedente y faltante de los generadores y comercializadores.

Número de clientes promedio	2008	2009	2010
Comercializadores	13	14	25
Finales industriales	213	223	256

Se presentó un aumento en la prestación del portafolio de servicios de soluciones energéticas del 8% con respecto al 2009. En total se prestaron 1.078 servicios, de los cuales 347 estaban relacionados con eficiencia energética, logrando con ello un aumento del 29,5% en este tipo de servicios.

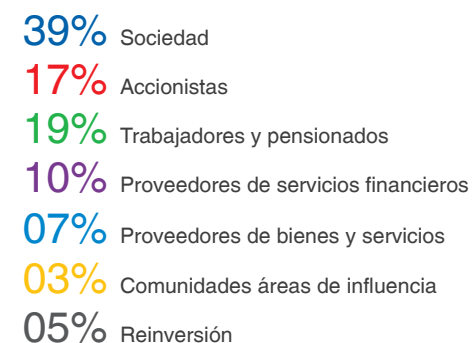
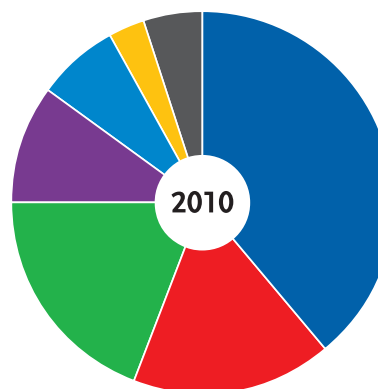
Distribución de valor a los grupos de interés

ISAGEN trasciende la preocupación por los resultados económicos expresados en cifras, centrándose en la construcción de confianza y en la creación de valor entre los distintos grupos de interés.

Para conocer la dimensión social de su gestión, la Compañía establece un nexo entre el lenguaje contable y sus prácticas sostenibles mediante el cuarto estado financiero, una propuesta del señor Luis Perera en su libro Reporte Social: un cuarto Estado financiero básico, sobre la dimensión social de las empresas.

El valor económico generado en 2010 fue distribuido entre los grupos de interés y a la misma Empresa mediante la reinversión. Las cifras se encuentran expresadas en millones de pesos.

	Diciembre 2010	Diciembre 2009	Diciembre 2008
INGRESOS	1'465.300	1'410.552	1'231.700
Costos directos	509.574	527.264	477.838
Valor económico generado	955.726	883.288	753.862
Sociedad	157.620	163.733	118.692
Accionistas	185.024	331.115	209.016
Trabajadores y pensionados	93.437	91.994	86.351
Proveedores de servicios financieros	67.582	14.310	37.501
Proveedores de bienes y servicios	31.936	49.984	59.055
Comunidades áreas de influencia	51.656	42.352	56.898
Reinversión	368.471	189.800	186.349
Valor económico distribuido	955.726	883.288	753.862



Notas sobre el valor económico agregado

Ingresos

En 2010 los ingresos operacionales ascendieron a \$1.465.300, un aumento del 4% con respecto al año anterior. El incremento en las ventas se debe principalmente al crecimiento en los ingresos por ventas de energía en contratos, que representaron un 72% del total de los ingresos operacionales.

Por su parte, los ingresos por ventas de energía en bolsa presentaron una disminución frente a los obtenidos en 2009 a causa de una menor generación de energía durante los primeros meses del 2010, producto del fenómeno de El Niño y de algunas restricciones regulatorias. Los ingresos por ventas de gas también presentaron una disminución debido a que en el primer semestre del 2010 se usó el gas para operar la central Termocentro, pues aún estaba vigente el fenómeno de El Niño y las restricciones regulatorias.

La siguiente tabla muestra los saldos de las cuentas de ingresos operacionales a 31 de Diciembre de 2010:

	2010	2009	2008
Ventas de energía por contratos	1.057.593	957.069	982.811
Ventas de energía en bolsa	360.931	392.578	166.955
Ventas de gas	41.302	54.508	76.830
Servicios técnicos	5.474	6.397	5.104
TOTAL VENTAS	1.465.300	1.410.552	1.231.700

Costos

Los costos directos disminuyeron \$17.690 millones frente al 2009, lo cual representa una disminución del 1% y responde principalmente a la disminución presentada en las compras de energía, ya que en los últimos meses del año la generación se incrementó gracias a los mayores aportes hidrológicos.

Se incluyen como costos, exclusivamente, los de bienes tangibles y servicios incorporados directamente en 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.

El valor total de los costos directos se muestra en la siguiente tabla:

	2010	2009	2008
Compras	229.075	271.918	216.454
Cargos por uso y conexión al STN	179.258	159.169	166.633
Combustible	93.589	88.680	88.446
CND - CRD - SIC	7.652	7.497	6.305
TOTAL COSTOS DIRECTOS	509.574	527.264	477.838

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

Notas sobre el valor generado distribuido

El valor económico generado durante 2010 fue de \$955.726, distribuido entre los diferentes grupos de interés, tal como se muestra en las notas 3 a 9.

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 para la protección del medio ambiente y desarrollo sostenible de las regiones.

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

	2010	2009	2008
Impuestos nacionales	138.493	145.406	113.052
Impuestos departamentales	32	26	36
Impuestos municipales	2.769	2.362	2.402
Contribuciones	6.103	5.810	3.202
Fazni	10.223	10.129	10.134
TOTAL SOCIEDAD	157.620	163.733	128.826

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.

Se presentó una disminución en los impuestos y contribuciones básicamente por la tarifa del impuesto de timbre, la cual fue cero en 2010. 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 Fondo de Apoyo Financiera a Zonas no Interconectadas (FAZNI) son destinados para planes, programas y proyectos de inversión en infraestructura energética en las zonas no interconectadas de acuerdo con la normativa. Sin embargo, estos recursos no son administrados directamente por ISAGEN.

El Impuesto al Patrimonio del año 2010 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.

Por los proyectos de investigación que actualmente desarrolla ISAGEN y se encuentran calificados por Colciencias, se puede acceder al beneficio tributario de deducción por inversiones en desarrollo científico y tecnológico, la cual consiste en deducir de la renta el 125% del valor invertido en el período gravable en que se realice la inversión. Esta deducción no podrá exceder del 20% de la renta líquida, determinada antes de restar el valor de la inversión.

El beneficio derivado de este convenio sería una deducción del 125% del valor que efectivamente se desembolse para estos proyectos durante el año. A continuación presentamos las cifras de este beneficio en 2009 (monto deducido en la declaración de renta del año gravable 2009, ya que la del 2010 aún no se conoce el valor puesto que los certificados de Colciencias aún no se tienen)

Valor inversión total: \$18

Deducción adicional (25% del valor invertido): \$4,5

Ahorro en impuesto de renta (33% de la deducción adicional): \$1,5

Accionistas

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

	2010	2009	2008
Utilidad neta	409.776	385.751	260.321
Reservas de ley	-246.212	-76.096	-72.765
Impuesto al patrimonio	21.460	21.460	21.460
TOTAL ACCIONISTAS	185.024	331.115	209.016

En las utilidades 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 proyectos de inversión adelantados por ella. Estas reservas corresponden a la propuesta de distribución de utilidades del ejercicio 2010 que será presentada la Asamblea General de Accionistas.

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.

	2010	2009	2008
Sueldos y pensiones de jubilación	71.375	67.915	60.122
Contribuciones y aportes sobre la nómina	22.062	24.079	26.229
TOTAL TRABAJADORES Y PENSIONADOS	93.437	91.994	86.351

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 máximo del fondo corresponderá al valor del cálculo actuarial determinado a diciembre 31 de cada año. En 2010 se aportaron a este fondo \$18.000. El valor de este patrimonio autónomo a 31 de diciembre de 2010 asciende a \$42.985.

El comportamiento de este Patrimonio durante los últimos tres años fue el siguiente:

	2010	2009	2008
Patrimonio Autónomo Fondo Porvenir	42.985	30.829	30.846

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 56.11% al pasar de \$965.454 en 2009 a \$1.507.134 en 2010. 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. El primer tramo se colocó en septiembre de 2009 y el segundo en noviembre de 2010. Estos recursos están destinados a la financiación del proyecto Sogamoso.

Adicionalmente, durante 2010 se firmó un contrato de empréstito interno con 10 bancos por \$1.545.000, del cual se ha desembolsado el 10%. Los principales son los siguientes: Bancolombia, Banco de Bogotá, Banco Santander, Banco BCSC, Helm Bank entre otros.

	Valores	Porcentaje
Corto plazo		
Externo	23.812	2%
Largo plazo		
Externo	1.483.322	98%
TOTAL	1.507.134	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 2010 la Empresa cumplió con todos estos compromisos.

Los intereses generados en las operaciones de financiación de los proyectos en construcción, no se visualizan en la retribución de este grupo de interés, ya que dichos recursos son registrados directamente a la inversión.

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:

	2010	2009	2008
Intereses y comisiones	67.175	10.798	36.602
Diferencia en cambio	407	3.512	899
TOTAL PROVEEDORES DE SERVICIOS FINANCIEROS	67.582	14.310	37.501

Los intereses y comisiones presentaron un incremento significativo debido al registro de los intereses generados en proceso arbitral Laudo MIEL I en contra de la empresa.

Proveedores de bienes y servicios

Se destacan los pagos correspondientes a vigilancia, suministros, arrendamiento de equipos, 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, entre otros.

	2010	2009	2008
Seguros, vigilancia y otros servicios	28.411	19.458	41.379
Generales y otros	3.525	30.526	17.676
PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS	31.936	49.984	59.055

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.

Comunidad

En el 2010, ISAGEN efectuó transferencias de Ley 99 a Corporaciones Autónomas Regionales y a municipios de su área de influencia, realizó inversión ambiental complementaria 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 los Planes de Manejo Ambiental.

	2010	2009	2008
Transferencias ley 99	33.416	31.436	33.193
Inversión social	10.326	5.950	5.882
Inversión biofísica	1.120	516	-
Plan de manejo ambiental - social	1.598	2.031	7.689
Plan de manejo ambiental - biofísica	4.718	2.419	-
Otros Costos - Prevención y atención	478	-	-
TOTAL COMUNIDADES ÁREAS DE INFLUENCIA	51.656	42.352	46.764

Durante 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 los Planes de Manejo Ambiental y la inversión social y biofísica de los proyectos en construcción, se registró como mayor valor de la inversión.

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 2010 y no distribuidas en ese mismo año.

	2010	2009	2008
Depreciación y amortizaciones	108.697	103.475	106.098
Mantenimiento y reparación	35.022	31.689	28.946
Reservas de ley	246.212	76.096	72.765
Impuesto al patrimonio	-21.460	-21.460	-21.460
TOTAL REINVERSIÓN	368.471	189.800	186.349

El impuesto al patrimonio pagado en 2010, correspondió al impuesto creado mediante la Ley 1111 de 2006, el cual se liquidó sobre el patrimonio líquido poseído el primero de enero de 2007, a la tarifa del 1,2%. Este impuesto podrá imputarse contra la cuenta de revalorización del patrimonio. En la Empresa se optó por este tratamiento.

Cifras del negocio

El comportamiento de la acción y los indicadores financieros del negocio demuestran el crecimiento y solidez de ISAGEN, posicionándola como una empresa con perspectiva global, productiva y responsable.

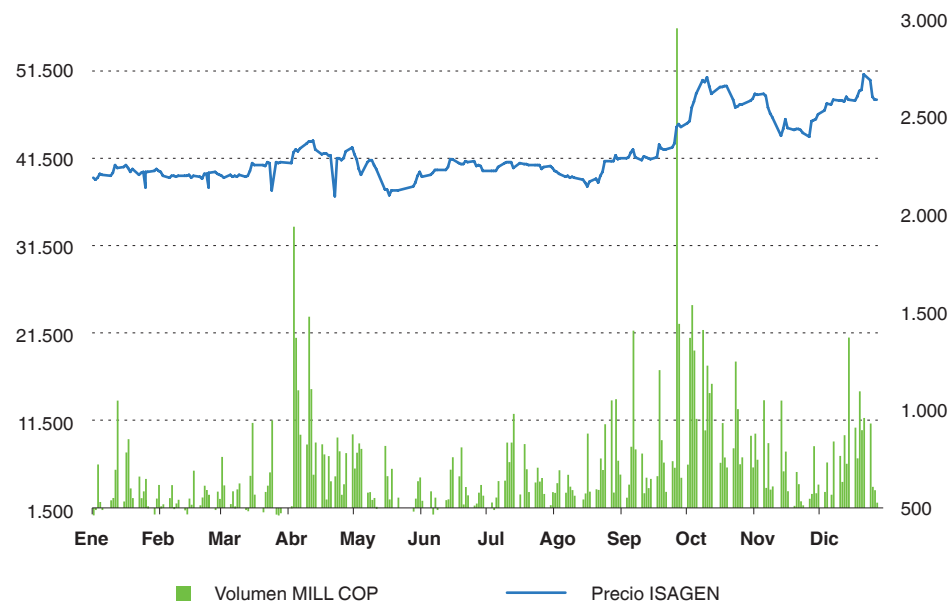
Comportamiento de la acción

En concordancia con los resultados del mercado accionario en general, la acción de ISAGEN presentó una valoración acumulada en el 2010 de 18,1%. Cabe resaltar que aunque esta variación evidencia un desempeño positivo durante el año anterior, su valorización fue impactada, en parte, por la incertidumbre frente a la venta de la participación del accionista mayoritario.

En 2010 se negociaron 663 millones de acciones de ISAGEN, equivalentes a \$1,5 billones. En promedio se negociaron diariamente \$6,333 millones a un precio promedio de \$2,333. En lo corrido del año, la acción registró un precio máximo de \$2.730 el 24 de diciembre y un precio mínimo de \$2.105 el 25 de abril, cerrando el año a un precio de \$2.600.

El siguiente gráfico muestra la evolución del precio y el volumen de negociación en 2010:

ISAGEN logró la colocación del segundo lote de bonos de deuda pública interna para completar la financiación del proyecto Sogamoso. La demanda total fue de 1.315 billones de pesos y superó en 3,29 veces el monto inicial ofrecido.



Administración Basada en Valor (EVA)

ISAGEN, desde hace más de siete años, viene trabajando con la metodología de la Administración Basada en Valor (EVA), que más que capturar en una sola medida financiera los esfuerzos empresariales, proporciona a la Organización los lineamientos alrededor de la creación de valor con el propósito de cumplir con las expectativas de los accionistas y los compromisos con todos los grupos de interés.

En 2010 la Empresa alcanzó, en términos de creación de valor, 48.090 millones de pesos alcanzando en los últimos cinco años un total acumulado de 230.240 millones.

INDICADORES FINANCIEROS

	2008	2009	2010
Rentabilidad del Patrimonio	12,4%	16,7%	16,1%
Margen Operacional	31,5%	36,8%	39,4%
Margen EBITDA	40,1%	44,1%	46,8%
Margen Neto	21,1%	27,3%	28,0%
Apalancamiento	0,50	0,29	0,47
Deuda Financiera / EBITDA	1,09	1,55	2,20
Delta EVA*	42.658	53.333	54.233

	2009	2009	2010
EBITDA	493	623	686

Cifra en millones de pesos



CONSULTA AQUÍ

➔ Informe de gestión 2010

Modelo de Gestión
Iniciativas Globales



COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD

Contenido

Mensaje
del Gerente

Características
del informe

La Empresa

Sostenibilidad

Grupos
de interés

Buen
Gobierno

Derechos
humanos

Protección
ambiental

Trabajadores

Comunidades

Proveedores

Clientes

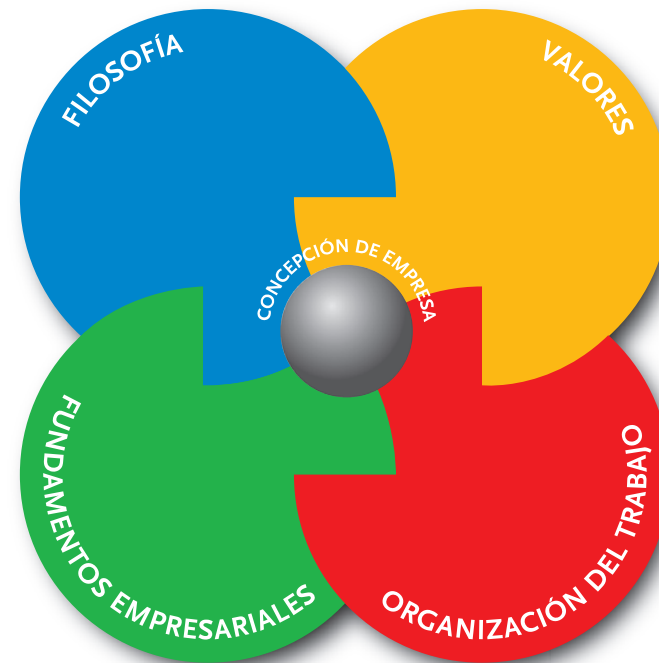
Sociedad

Modelo de Gestión

El Modelo de Gestión de ISAGEN es la concepción básica que orienta la gestión empresarial y el compromiso de la Compañía con la sostenibilidad. Comprende la filosofía, los valores y propósitos empresariales, así como la forma de hacer el trabajo para mejorar la productividad y la competitividad.

Durante 2009, se hizo explícita en el Modelo de Gestión la responsabilidad empresarial como concepción de empresa y se realizaron ajustes con el fin de hacerlo más comprensible y alinearlo con los nuevos retos empresariales.

En 2010 los esfuerzos se orientaron a la socialización y al aprendizaje de estos cambios al interior de la Organización, con el propósito de reforzar el compromiso de los trabajadores con el desarrollo humano sostenible y fortalecer la cultura empresarial.



Se realizaron 12 talleres para facilitar la comprensión del Modelo de Gestión por parte de los trabajadores y lograr su compromiso con el desarrollo humano sostenible, y el imperativo ético de obtener buenos resultados en términos de bienestar para todos.

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

Concepción de empresa

ISAGEN está convencida de que las empresas son grupos humanos que existen para satisfacer necesidades y expectativas de otros grupos humanos, así que tienen el imperativo ético de obtener buenos resultados en términos de bienestar para todos, es decir, para quienes las conforman, participan, son afectados o beneficiarios de sus actividades.

La concepción de empresa se materializa en un enfoque orientado hacia el desarrollo sostenible y a la creación conjunta de valor.

ISAGEN define la responsabilidad empresarial como la proyección de la Empresa a la sociedad, basada en interacciones armoniosas y productivas con sus grupos de interés, mediante los cuales contribuye a la protección ambiental, al desarrollo social y al crecimiento económico, y de esta manera al desarrollo sostenible.



Filosofía

La filosofía es el conjunto de creencias y declaraciones que determinan la forma de ver y hacer las cosas en ISAGEN.

Sobre la organización

- Nuestra Organización está centrada en el Ser Humano.
- Nuestro trabajo está basado en procesos que se articulan como un sistema adaptativo.
- 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.
- Promovemos la transparencia en nuestra gestión.
- Buscamos la integración de competencias internas y externas.

Sobre la participación

- Reconocemos al trabajador como participante esencial, quien es protagonista de su propio desarrollo.
- Reconocemos el valor de la diferencia en nuestras interrelaciones.
- Construimos interrelaciones fundamentadas en la confianza.
- Las relaciones con nuestros grupos de interés son armoniosas y productivas, y contribuyen a la sostenibilidad y a la creación conjunta de valor.

Sobre la toma de decisiones

- Empoderamos a los procesos y a los equipos para la toma de decisiones frente a su cliente.
- La autoridad formal y la jerarquía facilitan el aprendizaje, el cual se enriquece capitalizando los errores.
- Respetamos la institucionalidad y la normatividad externa, y nos acogemos a todas sus disposiciones.
- El interés de la Empresa prima sobre los intereses de los procesos.

Valores

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

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.

Fundamentos empresariales

Las declaraciones de misión, visión, estrategia, así como sus compromisos con los grupos de interés, incluyen la responsabilidad con la sociedad como un pilar fundamental para orientar la gestión organizacional.

[Ver en capítulo Perfil y Estructura de la Organización.](#)

Organización del trabajo

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.



CONSULTA AQUÍ

- Modelo de Gestión
- Sitio de Responsabilidad Empresarial

Iniciativas Globales

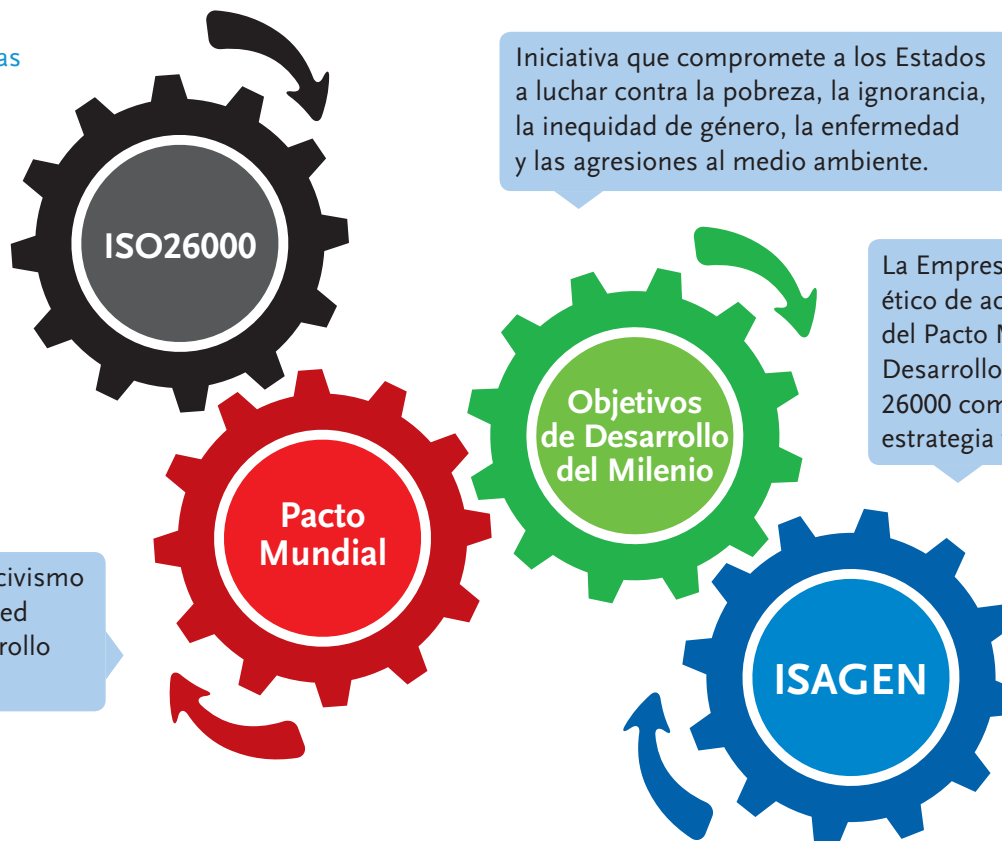
ISAGEN, consciente de la importancia de trabajar con otros para aportar decididamente a la sostenibilidad del entorno, acoge iniciativas de carácter global que, mediante lazos de colaboración entre empresas, organizaciones sociales, autoridades gubernamentales y ciudadanos, generen impactos positivos en la sociedad.

En 2010 la Compañía continuó fortaleciendo su compromiso con el Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo del Milenio, ambas iniciativas de Naciones Unidas, mediante la promoción en los grupos de interés del respeto a los derechos humanos, la protección del medio ambiente y la construcción de una sociedad más justa, equitativa e incluyente.

Se encuentran estrechamente relacionadas y tienen un propósito común: **trabajar por condiciones de vida digna.**

Guía que establece lineamientos para apoyar las organizaciones a establecer, implementar, mantener y mejorar sus prácticas en materia de Responsabilidad Social.

Iniciativa que busca promover el civismo empresarial y la creación de una red de colaboración en torno al desarrollo humano sostenible.



Iniciativa que compromete a los Estados a luchar contra la pobreza, la ignorancia, la inequidad de género, la enfermedad y las agresiones al medio ambiente.

La Empresa asumió el compromiso ético de acoger los diez principios del Pacto Mundial, los Objetivos de Desarrollo del Milenio y la Guía ISO 26000 como parte integral de su estrategia y operaciones.

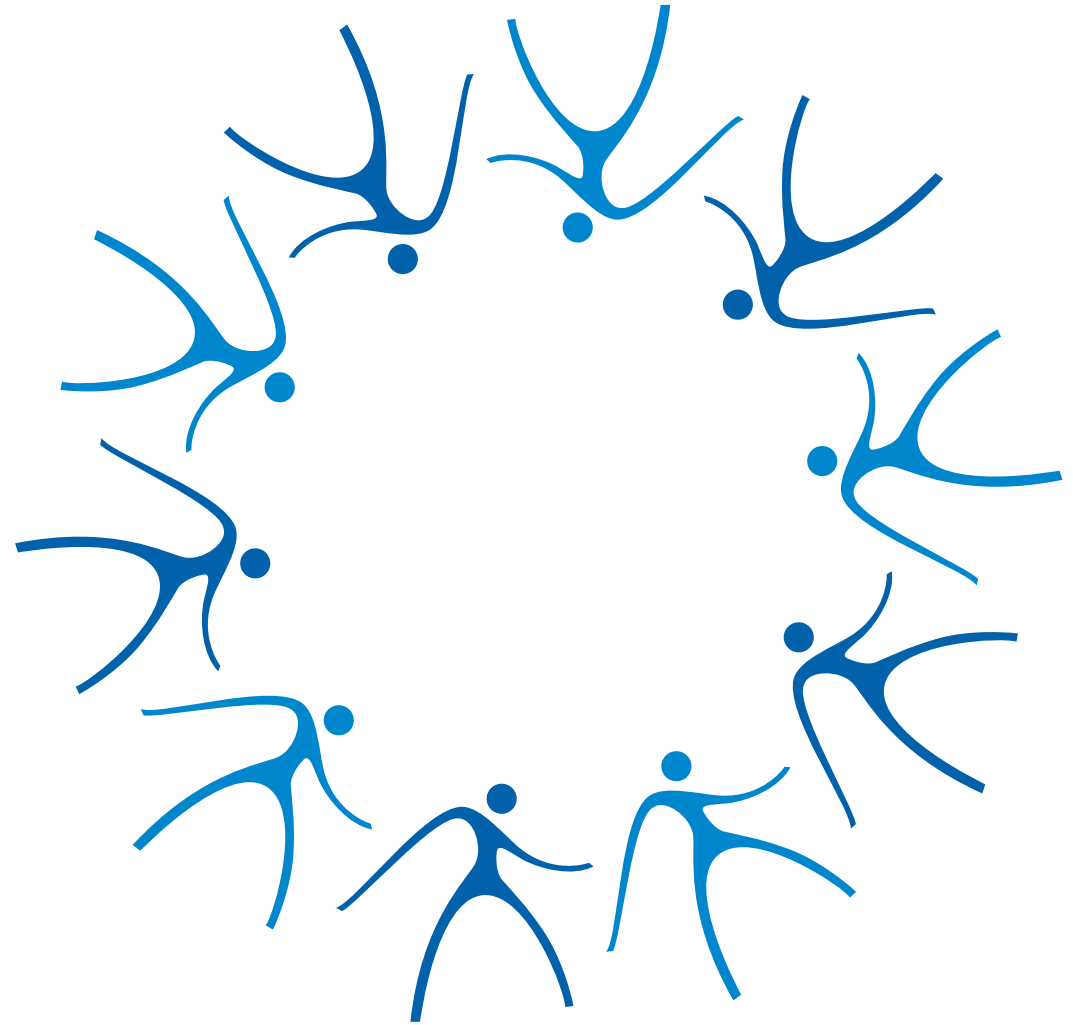


Pacto Mundial

El Pacto Mundial surgió como una iniciativa de las Naciones Unidas en 1999 para reconocer que una economía global sostenible e incluyente es clave para el desarrollo de la humanidad y depende, en gran medida, de la voluntad de las empresas para apoyar e implementar unos principios y valores sociales universalmente compartidos, derivados de la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

Esta iniciativa busca promover el civismo empresarial para propiciar un nuevo período de prosperidad donde todos los pueblos del mundo, en especial la población más vulnerable, compartan los beneficios del crecimiento económico.

Con el firme propósito de participar de esta red de colaboración, ISAGEN adhirió al Pacto Mundial en 2005 y por lo tanto asumió el compromiso de acoger los diez principios.



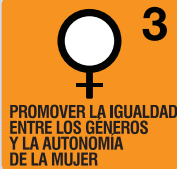


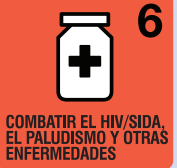




Temas	Principios del Pacto Mundial	Gestión Empresarial
Derechos humanos	1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de derechos humanos proclamados en el ámbito internacional. 2. Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en abusos a los derechos humanos.	ISAGEN desarrolla sus operaciones en conformidad con las disposiciones internacionales en derechos humanos. Permanentemente monitorea la situación de éstos en las zonas de influencia y sensibiliza a los grupos de interés en torno al tema. <u>Ver en capítulo Compromiso con los derechos humanos.</u>
Normas laborales	3. Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. 4. Las empresas deben eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio. 5. Las empresas deben abolir de forma efectiva el trabajo infantil. 6. Las empresas deben eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.	ISAGEN reconoce al trabajador como un ser humano integral y, fundamentado en el Modelo Integral de Gestión Humana, asume el compromiso de crear las condiciones necesarias para potenciar sus competencias, estimular su participación y posibilitar su desarrollo tanto personal como profesional. <u>Ver en capítulo Compromiso con el desarrollo y el bienestar de los trabajadores.</u>
Medio ambiente	7. Las empresas deben apoyar los métodos preventivos con respecto a problemas ambientales. 8. Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental. 9. Las empresas deben fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inofensivas para el medio ambiente.	ISAGEN está comprometida con la sostenibilidad del medio ambiente, realiza sus actividades considerando los riesgos de impacto ambiental y promueve buenas prácticas de gestión ambiental entre sus grupos de interés y se preocupa por la generación de energías renovables con fuentes alternas, mecanismos de desarrollo limpio y eficiencia energética. <u>Ver en capítulo Compromiso con la protección ambiental.</u>
Lucha contra la corrupción	10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.	ISAGEN toma como referencia las disposiciones del Pacto Mundial en materia de corrupción. Adopta y promueve prácticas de buen gobierno para proteger los intereses de los accionistas, de los grupos de interés y del mercado en general. Éstas han sido reconocidas por organizaciones externas. <u>Ver en capítulo Compromiso con las prácticas de buen gobierno.</u>

Objetivos de Desarrollo del Milenio

ISAGEN está comprometida con los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM), una iniciativa fijada en el 2000 que responde a la exigencia de mayores posturas sociales por parte de los estados en materia de política pública y merca-

dos. Son ocho ambiciosos objetivos de desarrollo humano adoptados por 189 países que se comprometen a luchar contra la pobreza, la ignorancia, la inequidad de género, la enfermedad y las agresiones al medio ambiente.

Objetivos ODM	Gestión Empresarial
 <p>1 ERRADICAR LA POBREZA EXTREMA Y EL HAMBRE</p>	
 <p>2 LOGRAR LA ENSEÑANZA PRIMARIA UNIVERSAL</p>	<p>ISAGEN asume su compromiso con las comunidades en las áreas de influencia, realizando una gestión social que trasciende las obligaciones legales. Articula esfuerzos con el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), organismo que coordina los esfuerzos mundiales y nacionales para alcanzar los ODM. Adicionalmente, la Empresa acompaña proyectos productivos en las comunidades para propiciar dinámicas de autogestión, apoya programas educativos y de seguridad alimentaria, y también promueve la salud reproductiva, la prevención del VIH/SIDA y de algunas enfermedades tropicales.</p> <p><u>Ver en capítulo Compromiso con las comunidades de área de influencia.</u></p>
 <p>3 PROMOVER LA IGUALDAD ENTRE LOS GÉNEROS Y LA AUTONOMÍA DE LA MUJER</p>	 <p>4 REDUCIR LA MORTALIDAD INFANTIL</p> <p>ISAGEN, en sus prácticas empresariales, garantiza el principio de no discriminación de género y apoya iniciativas que contribuyen al desarrollo de todos sus trabajadores en el ámbito personal, laboral y familiar. La Empresa también se preocupa por la promoción de hábitos de vida saludables y realiza campañas de sensibilización general para prevenir adicciones y enfermedades de transmisión sexual y mitigar el riesgo psicosocial.</p> <p><u>Ver en capítulo Compromiso con el desarrollo y el bienestar de los trabajadores.</u></p>
 <p>5 MEJORAR LA SALUD MATERNA</p>	 <p>6 COMBATIR EL VIH/SIDA, EL PALUDISMO Y OTRAS ENFERMEDADES</p> <p>ISAGEN trabaja constantemente en la búsqueda e implementación de soluciones que contribuyan a mitigar los efectos del cambio climático. Adicionalmente promueve entre sus grupos de interés prácticas para mantener la sostenibilidad del entorno.</p> <p><u>Ver en capítulo Compromiso con la protección ambiental.</u></p>
 <p>7 GARANTIZAR LA SOSTENIBILIDAD DEL MEDIO AMBIENTE</p>	 <p>8 FOMENTAR UNA ASOCIACIÓN GLOBAL PARA EL DESARROLLO</p> <p>ISAGEN participa en iniciativas mundiales que fomentan el desarrollo humano sostenible, apoya el desarrollo de proyectos sociales que estimulan el logro de los Objetivos de Desarrollo del Milenio y, a través de capacitaciones con los medios de comunicación locales y regionales, pretende sensibilizar a las comunidades en torno al logro de las metas ODM a 2015.</p> <p><u>Ver en capítulo Compromiso con la sociedad.</u></p>



Guía ISO 26000 en Responsabilidad Empresarial

Participación: la Empresa participó activamente en el grupo internacional de la Guía ISO 26000 que estableció unas directrices para promover en las organizaciones la implementación de prácticas de responsabilidad social empresarial. Este estándar abarca siete materias fundamentales: gobierno organizacional, derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, prácticas justas de operación, asuntos de consumidores y participación activa y desarrollo de la comunidad. Se guía por principios como: rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto por los intereses de las partes interesadas, respeto a la ley, a la normativa internacional de comportamiento y a los derechos humanos. La guía fue publicada en noviembre de 2010 y está a disposición de los grupos de interés.

Diagnóstico: ISAGEN evaluó sus prácticas de responsabilidad social con base en los lineamientos de este estándar internacional con el ánimo de reflexionar sobre los resultados, identificar oportunidades de mejora y definir un plan de trabajo para incorporar recomendaciones o aprendizajes.

El diagnóstico fue realizado con el acompañamiento de expertos en materia de responsabilidad social y constó de un estudio documental de la Guía ISO 26000; la elaboración de una encuesta basada en sus principios, prácticas, expectativas y acciones recomendadas; la revisión de las prácticas de la Empresa y la realización de entrevistas a directivos y a algunos grupos de interés para conocer su opinión sobre el tema. Finalmente, una

consultora realizó un referenciamiento de cómo están las prácticas de responsabilidad empresarial de ISAGEN comparadas con 11 empresas reconocidas en el ámbito nacional e internacional.

Respecto a la alineación con los principios de responsabilidad social, la Empresa obtuvo dentro del sector energético nacional e internacional y otros sectores de la economía el mayor puntaje, sobresaliendo en los principios de transparencia, comportamiento ético, respeto a la ley y respeto a los derechos humanos.

Al observar los resultados comparativos del grado de alineamiento a las siete materias fundamentales, se evidencia que ISAGEN tiene un avance superior al 75%, superando el estándar general de las empresas referenciadas y estableciendo un evidente liderazgo en integración de expectativas establecidas en la Guía ISO 26000.

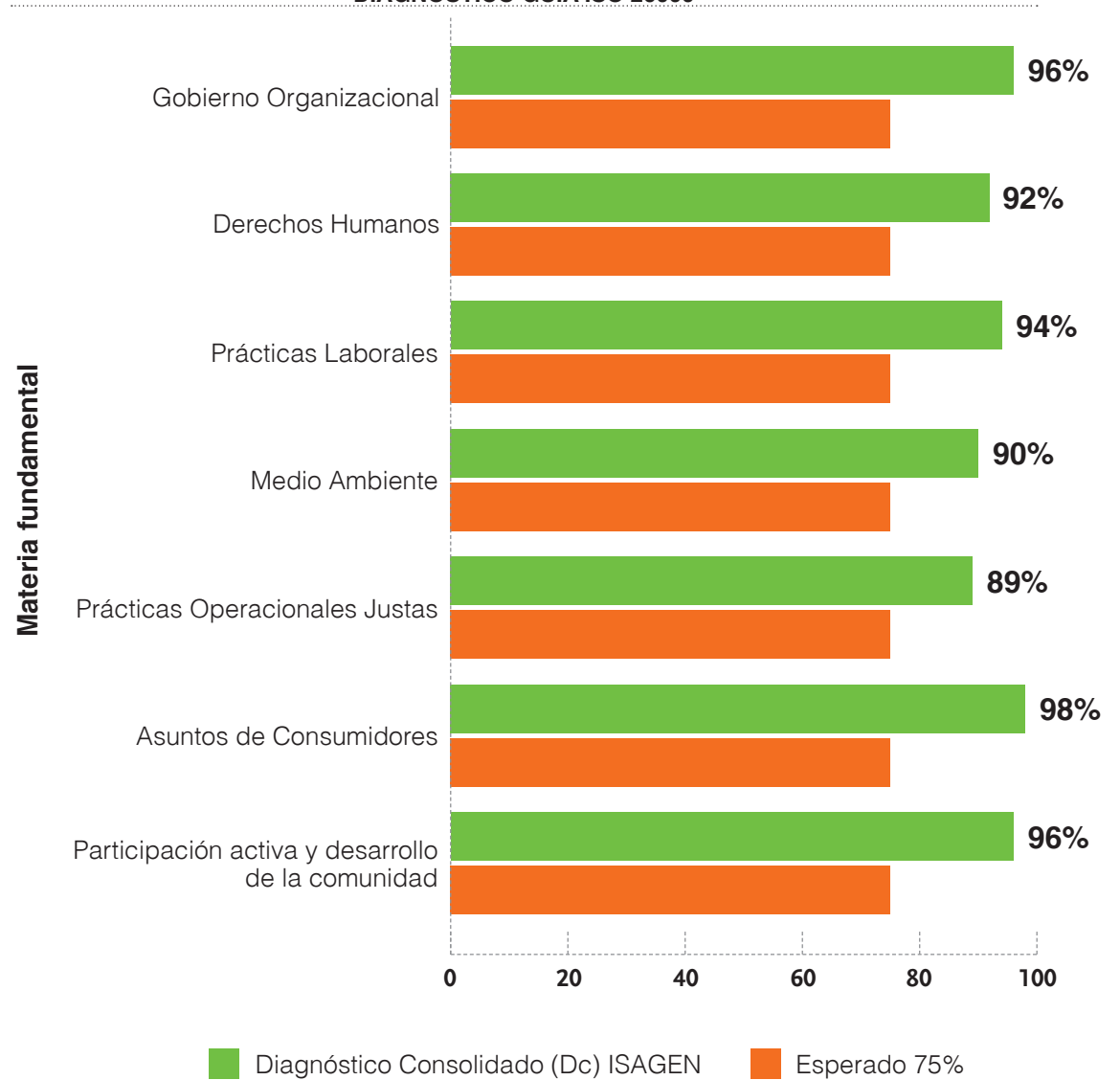
Tras el diagnóstico, la Compañía confirmó que la Guía ISO 26000 es un estándar con una visión integral de la responsabilidad social empresarial, que facilita la autorregulación así como la adopción, implementación y mejoramiento de prácticas socialmente responsables en cualquier tipo de empresa.



CONSULTA AQUÍ

➔ Sitio de Responsabilidad Empresarial

DIAGNÓSTICO GUÍA ISO 26000



COMPROMISO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

**Dinámicas de comunicación,
diálogo y participación**

**El informe como mecanismo
de retroalimentación**

Estudio de reputación

**Grupos
de interés**

Contenido

Mensaje
del Gerente

Características
del informe

La Empresa

Sostenibilidad

Buen
Gobierno

Derechos
humanos

Protección
ambiental

Trabajadores

Comunidades

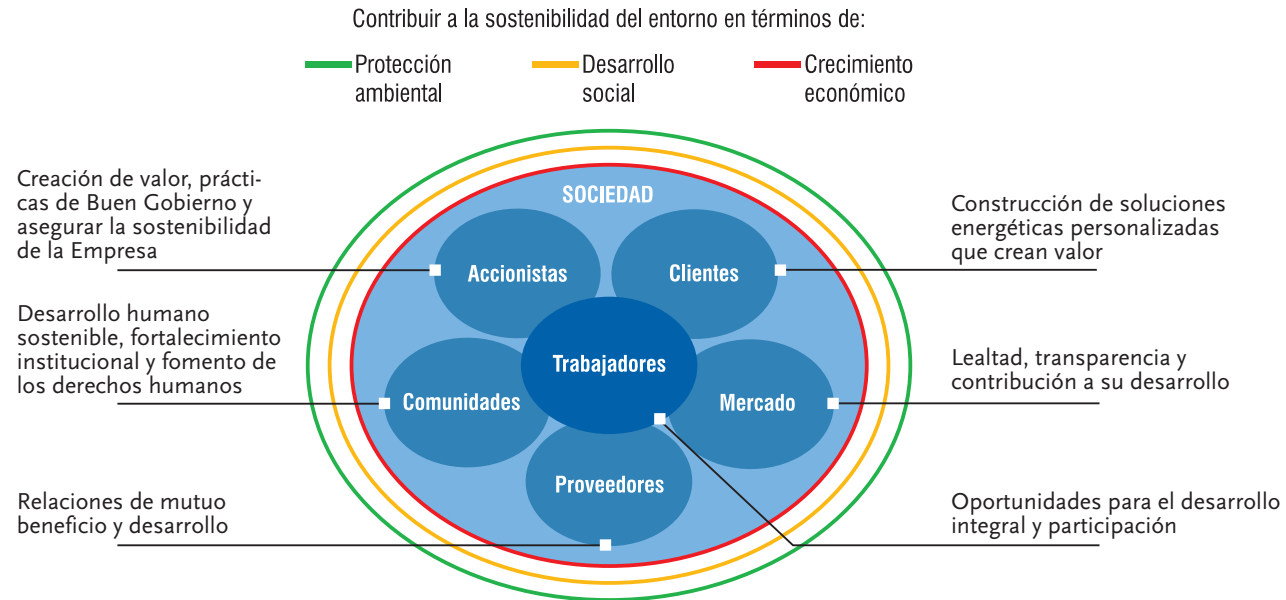
Proveedores

Clientes









Sociedad


ISAGEN está comprometida con el desarrollo del país y es consciente de que las expectativas de los grupos de interés son un punto de referencia clave para la gestión empresarial. De ahí la importancia de facilitar espacios de diálogo y participación que permitan evaluar y adecuar las prácticas de sostenibilidad para mantener comportamientos socialmente responsables.

Tomando como punto de partida la reflexión anterior, ISAGEN, en el marco de su planeación estratégica, revisa cada año los compromisos con sus grupos de interés para responder adecuadamente a los retos planteados en materia de sostenibilidad:



Año a año la Empresa hace un riguroso seguimiento a la forma cómo se está dando respuesta a estos compromisos:

Grupo de interés	Retos 2010	Seguimiento
Trabajadores	Facilitar la declaración de los proyectos de vida Mejorar las interrelaciones Mejorar las competencias de dirección	
Accionistas	Mantener la confianza de los accionistas y el mercado Continuar incrementando el EVA de la Empresa y mantener el referenciamiento internacional	
Clientes	Mantener la lealtad de los clientes, continuar con los resultados comerciales e impulsar la venta de servicios complementarios Implementar dos programas de gestión energética	
Proveedores Bienes y servicios	Finalizar la aplicación de dos pilotos Iniciar un tercer piloto	
Proveedores Socios Tecnológicos	Continuar el proceso de cohesión de la Red	
Mercado	Participar en los desarrollos regulatorios en transacciones e implementarlos	
Comunidades de área de influencia	Mantener el indicador de formación en autogestión Avanzar en la medición de una línea base social para conocer la situación actual de las comunidades de área de influencia de las centrales San Carlos, Jaguas, Calderas y Termocentro, y realizar una gestión social que atienda sus necesidades Terminar la medición de una línea base para las comunidades de área de influencia de la central Miel I y de los proyectos Manso y Guarínó	
Sociedad	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



Dinámicas de comunicación, diálogo y participación

ISAGEN asume la responsabilidad empresarial por convicción y es consciente de que el relacionamiento con los grupos de interés permitirá identificar oportunidades de mejoramiento continuo y colaboración, aumentará su receptividad, la credibilidad en el informe y por ende su utilidad.

Para responder a estas expectativas, en 2010 la Empresa realizó un diálogo con sus grupos de interés en torno al tema Prácticas de colaboración, con el ánimo de identificar oportunidades de trabajo conjunto en pro del crecimiento económico, el desarrollo social y la protección ambiental. En este diálogo participaron cuatro proveedores, tres trabajadores, dos miembros de comunidades de áreas de influencia, un socio tecnológico y dos representantes del grupo de interés sociedad.

Para posibilitar mayores dinámicas de retroalimentación, la Compañía cuenta con otros mecanismos de diálogo y participación:

ISAGEN continuó un proceso de diálogo con grupos de interés sobre el tema de colaboración buscando intercambiar opiniones e identificar oportunidades de trabajo conjunto.

Grupo de interés	Trabajadores	Accionistas	Clientes
<p>Mecanismos de comunicación y participación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Intranet • Buzón Comunicación Interna • Buzón ECOS • Reunión empresarial • Grupos primarios • Revista ENISAGEN • Telerevista • Encuestas virtuales • Inducción • COPASO 	<ul style="list-style-type: none"> • Asamblea de accionistas • Oficina de atención al accionista • Línea de atención • Página web • Correo electrónico • Correo físico • Publicaciones • Expoinversión 2010 	<ul style="list-style-type: none"> • Visitas periódicas • Línea de atención • Revista Línea Viva • Sistemas de atención de quejas y reclamos • Convención anual • Factura • Evaluación de la satisfacción del cliente
<p>Temas de diálogo 2010</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proyecto de Vida • Talleres de Interrelaciones • Proyecto Nueva Sede • Celebraciones especiales por los 15 años de ISAGEN • Semanas de Internacionalización • Visitas a la central Jaguas • Escuelas de Formación Familiar y Formación Ciudadana • Programación Escuela Corporativa • Seguridad y Salud Ocupacional 	<ul style="list-style-type: none"> • Resultados financieros • Ética Empresarial • Plan de expansión • Gobierno Corporativo • Objetivos de Desarrollo del Milenio 	<ul style="list-style-type: none"> • Ética y Colaboración • Calidad de energía en la “última milla” – aportes de la demanda • Gerencia del Servicio • Seguridad Eléctrica • Compromiso industrial con el Calentamiento Global
<p>Resultados 2010</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Buzón Comunicación Interna: 150 mensajes. • Tiempo promedio de atención: cuatro horas y 30 minutos. • Buzón ECOS: cero mensajes. • E-mailing: 93 comunicaciones • Encuestas virtuales: 18. • Revistas ENISAGEN: 3. • Telerevistas: 4. • Reuniones empresariales: 3. • Solicitudes atendidas por COPASO: Resueltas: 9. En proceso: 4. 	<ul style="list-style-type: none"> • Asistentes a Asamblea de accionistas: 1.036 con una representación del 82,99% del total de las acciones para ese momento • Requerimientos de información: 34.026 • Quejas: 48 ↓ • Reclamaciones: 8 ↓ • Solicitudes: 14.257 ↑ • Otros: 41.597 ↓ • Total requerimiento atendidos: 89.936 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes: 47 ↓ • Quejas: 595 ↓ • Reclamaciones: 0 (=) • Tiempo promedio de atención: 1,6 días

↑ Incremento respecto a 2009 (=) Se mantiene respecto a 2009 ↓ Disminución respecto a 2009

Proveedores			
Grupo de interés	Bienes y servicios	Socios Tecnológicos	Servicios Financieros
Mecanismos de comunicación y participación	<ul style="list-style-type: none"> Buzón Contáctenos Página web Boletín Aliados Línea ética Convención de proveedores 	<ul style="list-style-type: none"> Página Web Buzón Contáctenos Convención Anual Ruedas de Socios Tecnológicos Boletín Red Productiva 	<ul style="list-style-type: none"> Rueda de negocios Participación en eventos con inversionistas en el exterior Reuniones Correo electrónico Correo físico Presentación de resultados trimestrales en línea y teleconferencia Boletines electrónicos Informe financiero trimestral Página web
Temas de diálogo 2010	<ul style="list-style-type: none"> Relaciones con ISAGEN Planeación estratégica Responsabilidad empresarial Comunicación interna Modelo Integral de Gestión Humana Seguridad y Salud Ocupacional Prácticas de gestión enfocadas al desarrollo de proveedores 	<ul style="list-style-type: none"> Ética y Colaboración Calidad de energía en la "última milla" – aportes de la demanda Gerencia del Servicio Seguridad Eléctrica Compromiso industrial con el Calentamiento Global 	<ul style="list-style-type: none"> Resultados empresariales Avances Plan de expansión Plan de inversión Definición de compromisos contractuales
Resultados 2010	<ul style="list-style-type: none"> Solicitudes y ofrecimientos de servicios de proveedores potenciales: 220. Visitas Boletín Aliados: 879. Asistentes a Convención de Proveedores: 130 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitudes: 1 Quejas: 0 Reclamaciones: 0 Tiempo promedio de atención: 2 días Convención Anual Cadena de Abastecimiento Comercial: 41 Socios Tecnológicos. 	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones uno a uno: 47 Promedio de inversionistas conectados a la teleconferencia trimestral: 54

↑ Incremento respecto a 2009

(=) Se mantiene respecto a 2009

↓ Disminución respecto a 2009

Grupo de interés	Mercado	Comunidades	Sociedad
Mecanismos de comunicación y participación	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones gremiales y con agentes del mercado. • Comunicaciones escritas. • Entrega de requerimientos información. • Página web <p>Con los organismos de vigilancia se tienen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicaciones escritas. • Respuesta a requerimientos de información. • Página web 	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones de información, consulta y concertación • Sistema de atención de solicitudes, quejas y reclamos • Boletín Encomunidad • Programa radial Encomunidad • Encuestas • Línea Ética • Capacitación en comunicación comunitaria 	<ul style="list-style-type: none"> • Página web • Buzón RE • Canal ISAGEN en Youtube • Diálogo con periodistas sobre responsabilidad empresarial
Temas de diálogo 2010	<ul style="list-style-type: none"> • Normatividad de la industria • Defensa y fortalecimiento del mercado. • Aspectos relevantes de la gestión empresarial <p>Con los organismos de control se tratan los temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Información empresarial • Planes de mejoramiento • Normatividad 	<ul style="list-style-type: none"> • Impactos de los proyectos y centrales en operación • Planes de Manejo Ambiental • Transferencias de Ley • Programa de Desarrollo Comunitario • Generación de empleo local y regional • Expectativas de las comunidades respecto a temas de tarifas de energía, cobertura y calidad de la prestación del servicio • Derechos humanos • Solicitud de visita a proyectos y centrales 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión Empresarial • Prácticas de responsabilidad empresarial • Derechos Humanos • Objetivos de Desarrollo del Milenio
Resultados 2010	<ul style="list-style-type: none"> • Participación en reuniones gremiales relacionadas con la Industria de Energía: 116. • Comunicaciones relacionadas con las propuestas normativas expedidas: 29. • Respuestas a requerimientos de los gremios: 15. • Respuestas requerimientos de los organismos de control: 91. 	<p>Comunidades proyectos en construcción:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes: 210 ↑ • Quejas: 251 ↑ • Reclamos: 10 ↑ <p>Tiempo promedio de respuesta: 15 días.</p> <p>Comunidades centrales de generación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes: 350 ↑ • Quejas: 8 (=) • Reclamos: 0 ↓ <p>Tiempo promedio de respuesta: 7 días</p> <p>Capacitación en comunicación comunitaria: 45 periodistas de medios locales en cuatro áreas de influencia de ISAGEN</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Número de requerimientos Página Web: 580 • Número de requerimientos Buzón RE: 41 • Número de comunicados de prensa: 34 (incluye boletines y cápsulas informativas) • Asistentes a diálogo sobre responsabilidad empresarial: alrededor de 12 medios de comunicación.

↑ Incremento respecto a 2009 (=) Se mantiene respecto a 2009 ↓ Disminución respecto a 2009

Si bien ISAGEN no pertenece a ningún gremio que busque la regulación en temas de comunicación y mercadeo, las dinámicas publicitarias, de comunicación y patrocinio, son coherentes con su concepción de responsabilidad empresarial. Además, la Compañía participa en la Cámara de Comunicaciones y Responsabilidad Social de la Asociación Nacional Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios (ANDESCO), que busca propiciar el intercambio de buenas prácticas y experiencias en materia sostenibilidad. Igualmente, en 2010 ISAGEN promovió sus buenas prácticas mediante el boletín informativo de la Corporación Red Local del Pacto Global en Colombia.

El informe como mecanismo de retroalimentación

Es de suma importancia para ISAGEN la retroalimentación recibida por los grupos de interés sobre sus prácticas empresariales. En 2010 la Compañía diseñó una encuesta con preguntas que recogen observaciones y sugerencias alrededor de los contenidos y el diseño del informe 2009, el cual también estuvo sujeto a la evaluación de expertos del Instituto Colombiano de Normas Técnicas (ICONTEC).

ISAGEN mantiene 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.







Grupos de interés

Se recibieron 195 encuestas diligenciadas desde el sitio web. En términos generales, los grupos de interés resaltaron la importancia de invertir en una empresa con ética y responsabilidad social. Consideran que la Compañía está comprometida con sus intereses, que sus prácticas de responsabilidad empresarial son adecuadas y que la información presentada en el informe es precisa y pertinente. Este ejercicio también permitió identificar las siguientes oportunidades de mejora:


- Proporcionar mayor claridad de la gestión de la Organización, concretamente en el avance de proyectos.
- Introducir más resultados cuantitativos y datos financieros que soporten la información.
- Elaborar un informe más cercano a los grupos de interés.

Evaluación del Instituto Colombiano de Normas Técnicas (ICONTEC)

El informe 2009 también estuvo sujeto a un proceso de verificación externa por parte del ICONTEC, quien elaboró un documento que recoge las observaciones de expertos en metodología del GRI (G3) sobre el diseño y la elaboración del informe. A continuación se presentan las recomendaciones:

Aspecto a evaluar ICONTEC	Aspectos positivos	Aspectos a mejorar	Seguimiento
Sobre los principios de contenido	Los principios del GRI se encuentran bien aplicados. Se resalta el enfoque de ISAGEN hacia la sostenibilidad.	Hacer la información cada vez más clara, detallada y participativa.	
Sobre los principios de calidad	Para las partes interesadas es fácil identificar los retos y logros de ISAGEN en materia de sostenibilidad y observar el desempeño de sus prácticas socialmente responsables.	Facilitar a las partes interesadas la fuente de información, el margen de error (si aplica) y la trazabilidad de los datos cuantitativos y cualitativos. Llevar un registro del proceso o persona responsable de la información proporcionada en cada uno de los capítulos de la memoria. Identificar las necesidades específicas de cada una de las partes interesadas y tenerlas en cuenta para la disponibilidad del informe.	  
Sobre las entrevistas y diálogos con los grupos de interés	El ejercicio de diálogo con las partes interesadas fue muy interesante y enriquecedor	Involucrar gradualmente a los proveedores en las iniciativas y prácticas de responsabilidad empresarial acogidas por la Empresa.	
Sobre el diseño	Sin comentarios	Ubicar dentro de la matriz del nivel de aplicación del GRI la posición de ISAGEN.	

 = Mejora en proceso

 = Mejora implementada

Estudio de reputación

Con el propósito de evaluar las percepciones de los grupos de interés sobre la gestión empresarial e identificar oportunidades para reflexionar, aprender y plantearse nuevos retos, ISAGEN contrató en 2010 al Centro Nacional de Consultoría (CNC) para realizar el estudio de reputación corporativa en el que la Compañía obtuvo como resultado consolidado el 83% que, de acuerdo con los estándares internacionales, corresponde a un desempeño de nivel superior. Esto significa que es una de las empresas del sector y del país que tiene mejor reputación destacándose en las dimensiones: liderazgo en el sector, calidad en soluciones y servicios, orientación al cliente, desempeño social, ambiente laboral, calidad de su administración y desempeño financiero.

En total se entrevistaron 766 personas, correspondientes a un 86% de la muestra, con un 3,5% de margen de error y bajo el 95% de confianza. Para el estudio se empleó una metodología reconocida que permite una mayor comparación con otras empresas a nivel nacional e internacional. La reputación de ISAGEN es hoy igual a la de la globalidad de las empresas identificadas como competidoras en dicha medición.



CONSULTA AQUÍ

➔ Sitio de Responsabilidad Empresarial



RETOS 2011

Continuar propiciando espacios de diálogo con los diferentes grupos de interés en torno a temas sociales, ambientales y económicos.

Grupos de interés

Contenido

Mensaje del Gerente

Características del informe

La Empresa

Sostenibilidad

Buen Gobierno

Derechos humanos

Protección ambiental

Trabajadores

Comunidades

Proveedores

Clientes

Sociedad



Prácticas de Buen Gobierno

Prácticas de transparencia

Ética Empresarial

Competencia leal
y desarrollo del mercado

Gestión de riesgos
y continuidad del negocio

COMPROMISO CON EL BUEN GOBIERNO

Buen
Gobierno

Contenido

Mensaje
del Gerente

Características
del informe

La Empresa

Sostenibilidad

Grupos
de interés

Derechos
humanos

Protección
ambiental

Trabajadores

Comunidades

Proveedores

Clientes

Sociedad

ISAGEN asume la ética como un valor fundamental. Para ello adopta un conjunto de principios, valores y prácticas que regulan las relaciones de autoridad y la toma de decisiones, reconocen y respetan los derechos de los accionistas e inversionistas, declaran la transparencia de su gestión y la apertura para suministrar información relativa al negocio.

Prácticas de Gobierno Corporativo

Estructura de Gobierno

Asamblea General de Accionistas

Máximo órgano de la Organización. Cuenta con plenas facultades para dirigir y decidir los temas de mayor trascendencia de la Sociedad.

Junta Directiva

Máximo órgano de administración, encargado de orientar y fijar las 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.
- 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:

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

Comités de Junta	Temas que atiende
<p>El Comité de Asuntos de Junta</p>	<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.
<p>El Comité de Finanzas y Nuevos Negocios</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Temas financieros y de inversión de la Empresa. • Incursión en negocios y mercados internacionales.
<p>El Comité de Auditoría</p>	<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. • Ética Empresarial. • Prevención del lavado de activos.

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

Capacitación en prácticas de gobierno corporativo

En 2010 la Empresa realizó capacitaciones a sus trabajadores, trabajadores en misión, estudiantes en práctica y aprendices para fortalecer los mecanismos de buen gobierno y promover buenas prácticas en las actividades cotidianas. Los temas tratados fueron: conflictos de interés, negociación de acciones y prevención del lavado de activos.

Conflictos de interés

Para ISAGEN, un conflicto de interés se presenta cuando los miembros de Junta Directiva y sus Comités, el Gerente General y los trabajadores, directamente o a través de terceros, se encuentran en una situación que les reste independencia u objetividad o se vean avocados a la toma de una decisión y/o a alternativas de conducta, donde tienen la posibilidad de elegir entre el interés de la Empresa y su interés personal o el de tercera persona.

En 2010 se mantuvieron los mecanismos mediante de los cuales, tanto los miembros de Junta Directiva como los trabajadores, reportan las situaciones que potencialmente se pueden convertir en un conflicto de interés con el fin de que sean analizadas y se definan las acciones a tomar.

En el caso de los miembros de la Junta Directiva, se evidenció la constancia en las actas cuando alguno de ellos consideró la posible existencia de un conflicto de interés. Como práctica de transparencia, cuando en las sesiones se discuten temas relacionados con la estrategia comercial de la Compañía, los miembros que pertenecen a empresas de la competencia se deben retirar.

Para el caso de los trabajadores, se recibieron nueve reportes de situaciones que, aunque no fueron conflictos de interés como tal, se declararon con el propósito de cumplir con el procedimiento para prevención, divulgación y tratamiento de éstos.

En 2010, ISAGEN se mantuvo por tercer 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 por segundo año consecutivo.

Evaluación de las prácticas de Buen Gobierno

ISAGEN evaluó en 2010 el cumplimiento de sus prácticas de buen gobierno mediante el diligenciamiento de la Encuesta Código País (Mejores prácticas de Gobierno Corporativo), cuestionarios de autoevaluación a trabajadores, auditorías, seguimiento a los resultados de las herramientas de gestión y de la medición de reputación. La evaluación ratifica que la Compañía aplica prácticas coherentes y acordes con el tipo de actividades que desarrolla y con la norma, llegando incluso a convertirse en un referente para otras empresas.

Como parte de la medición de la reputación, se preguntó a los entrevistados sobre la percepción de las prácticas de buen gobierno y la responsabilidad social empresarial, destacándose los resultados de “La transparencia y la ética de ISAGEN en su gestión” con un 81% y “La solidez de ISAGEN como Empresa” con un 86%. Ambas calificaciones son consideradas dentro del rango de desempeño superior, mayor o igual al 80%.

Felipe Mejía, de Valores Bancolombia S.A, hace seguimiento a ISAGEN como emisor y resalta la importancia de las prácticas de buen gobierno corporativo en las decisiones de inversión:



“ El buen nombre y la responsabilidad social corporativa vienen ligados a un buen gobierno, yo creo que todo hace parte del mismo paquete y del mismo nombre de ISAGEN. Eso es un intangible que si bien claramente el modelo económico de valoración no lo refleja instantáneamente, si es un intangible que se considera cuando uno evalúa el crecimiento y el potencial futuro de la Compañía ”.

Prácticas de transparencia

Para ISAGEN promover la transparencia es un compromiso explícito de su Modelo de Gestión. Acorde con ello y como parte de las políticas de responsabilidad empresarial, la Compañía está comprometida con la implementación, mantenimiento y promoción de prácticas de transparencia relacionadas con la entrega de información completa y oportuna a los grupos de interés; el mantenimiento de sistemas de atención y seguimiento a las solicitudes, quejas y reclamos; la existencia, aplicación y seguimiento al cumplimiento del Código de Buen Gobierno y la Declaración de Comportamientos Éticos; y

el mantenimiento y evaluación del Sistema de Control Empresarial. A continuación se resaltan algunos logros:

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

La Empresa documentó y puso en conocimiento del Comité de Auditoría los monitoreos realizados a diferentes personas naturales y jurídicas en la listas de riesgo, como la de la Oficina de Control de Activos Extranjeros (OFAC) del Departamento del Tesoro Estadounidense y la lista de terrorismo de las Naciones Unidas, entre otras. Así mismo, verificó para el caso de los accionistas que se esté dando cumplimiento a las medidas contractualmente acordadas para prevenir el lavado de activos a través de la actividad bursátil de ISAGEN. En términos generales, la Compañía realiza de manera proactiva actividades que van más allá de lo obligatorio.

Revisión a las prácticas de contratación

La Compañía efectuó la revisión integral de las normas y herramientas para la contratación interna, realizó ajustes a los manuales de contratación e incluyó cláusulas sobre el respeto y promoción de los derechos humanos, y la prevención del soborno y la extorsión. El propósito de la revisión a la contratación es agilizar la gestión contractual y garantizar el cumplimiento de los principios de transparencia y objetividad que orientan el quehacer corporativo.

Para garantizar el cumplimiento de los principios de transparencia y objetividad en su gestión, ISAGEN incluyó en los contratos una cláusula especial de derechos humanos donde se tocan temas como el soborno y la extorsión.

Sistema de Control Empresarial

ISAGEN tiene este sistema para asegurar la efectividad de las operaciones y el cumplimiento de la normatividad interna y externa aplicable, para gestionar los riesgos y proteger los recursos de la Empresa, así como para mejorar la gestión de manera continua en temas ambientales, laborales, económicos, sociales, entre otros. En 2010 las actividades de la Empresa fueron auditadas dentro del plan anual de evaluaciones.

Auditorías

El Plan Anual de Evaluaciones aprobado por el Comité de Auditoría contempla que todas las actividades de la Compañía sean evaluadas dentro de un ciclo de tres años. El riesgo de corrupción y fraude es uno de los criterios considerados al momento de definir este Plan y adicionalmente como un punto de control de las evaluaciones donde se considera pertinente. De manera complementaria, este riesgo se evaluó a través de otros mecanismos

como: la Línea Ética, el Comité de Atención de Situaciones No Éticas, el correo de conflictos de interés y la encuesta de autoevaluación sobre prácticas de buen gobierno y comportamientos éticos. En 2010 no se reportaron casos de corrupción y fraude.

Evaluación a las prácticas de transparencia

La Corporación Transparencia por Colombia realizó la medición a los índices de políticas y mecanismos de transparencia y rendición de cuentas, incluyendo la apertura informática, el gobierno corporativo, el relacionamiento con grupos de interés y la autorregulación ética. Por tercer año consecutivo, ISAGEN obtuvo el primer lugar en esta encuesta realizada a las empresas de servicios públicos. La calificación fue de 98 puntos sobre 100, entre 17 organizaciones participantes, habiendo obtenido 95 puntos en 2009.

Por tercer año consecutivo, ISAGEN obtuvo el primer lugar en la encuesta realizada por Transparencia por Colombia para las empresas de servicios públicos, como reconocimiento a sus estándares en Políticas de Transparencia y Autorregulación Ética.

Ética Empresarial

Para ISAGEN la ética es el valor fundamental e implica hacer las cosas correctamente y de buena fe, ser coherente entre lo que se piensa, se dice y se hace, privilegiando el bien común sobre el particular. En 2010 la Empresa continuó con el programa de ética empresarial, el cual fue aprobado por el Comité de Auditoría y, como resultado a destacar, se revisó la forma cómo se integran los mecanismos de promoción, detección y evaluación de la ética con el propósito de unificar criterios en torno a la actuación de las personas que se relacionan con los grupos de interés, establecer mecanismos de seguimiento y sistemas de consecuencias e implementar y mantener mecanismos de retroalimentación del programa. A continuación se resaltan los principales logros en este tema:

Los trabajadores firmaron el compromiso de acoger la Declaración de Comportamientos Éticos y demás instrumentos dispuestos por ISAGEN alrededor de la ética empresarial como evidencia de su conocimiento y compromiso. Quienes ingresan a la Organización en su proceso de inducción reciben capacitación de este tema y la Declaración para su firma. Además se continuó con la promoción y difusión de la ética con todos los grupos de interés mediante publicaciones, declaraciones, entrega de información, plegables, pendones, entre otros. Adicionalmente:

- Continuó 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

La señora Alma Balcázar, directora del Sector Privado en Transparencia por Colombia, comentó un poco acerca del resultado de la revisión externa de la que participó ISAGEN:



“Hay varios logros que hay que destacar en ISAGEN y es que por tercer año consecutivo participa, de manera voluntaria, en una medición de Políticas y Prácticas de Transparencia Empresarial. El informe destaca que tiene una de las mejores prácticas en el tema de la autorregulación ética (...) Otro de los aspectos que se resaltan de ISAGEN es la veracidad de la información y la oportunidad de la misma hacia el interior de la Organización y a sus grupos de interés. Tienen muy claro cuál es su relación con la comunidad, con el tema de la rendición de cuentas (...) Creo que la gestión de ISAGEN se ha convertido en un ejemplo para muchas otras compañías que buscan programas para autoevaluar”.

o de sus grupos de interés. Este canal dispone de tres medios básicos para recibir información:



Teléfono: (4) 3616206 en Medellín



Fax: (4) 3616206 en Medellín



Correo electrónico: lineaetica@isagen.com.co

La Línea Ética se promueve entre los grupos de interés a través de los mecanismos de comunicación y diálogo.

- Se dio continuidad al Comité para la Atención de Situaciones no Éticas que tiene la responsabilidad de conocer y analizar las denuncias recibidas en la Línea Ética, definir la necesidad de realizar investigaciones, tomar decisiones en cada caso y hacer seguimiento a todas las situaciones reportadas.

Como representante de la Junta Directiva, el Comité de Auditoría veló por el buen funcionamiento de la Ética en ISAGEN mediante:

- La aprobación del Manual para atender Situaciones no Éticas, sus actualizaciones y autorización de recursos para su implementación.
- La aprobación y seguimiento al Plan Anual de Trabajo.

- La toma de decisiones a partir de la culminación de investigaciones de situaciones no éticas desde criterios de costo/beneficio, tiempo, imagen, entre otros.

Durante 2009 se presentaron nueve denuncias a través de la Línea Ética y durante 2010 se presentaron en total cuatro: dos relacionadas con procesos de promoción de trabajadores, una sobre un aparente uso indebido de información de la Empresa y otra referente a una licitación privada. Todas las denuncias fueron aclaradas sin ninguna consecuencia para las personas denunciadas, por lo tanto, se puede concluir que no se presentaron situaciones no éticas.

Evaluación a los comportamientos éticos

Se aplicó un cuestionario de autoevaluación a trabajadores, enfocado a evaluar el cumplimiento de las prácticas de ética empresarial. Al respecto, los trabajadores manifestaron que cumplieron con lo estipulado en la Declaración de Comportamientos Éticos, conocer y entender el propósito de la Línea Ética y haber reportado a ésta los casos en los que se enteraron de algún comportamiento no ético. Por su parte, en la encuesta sobre clima organizacional, los trabajadores opinaron sobre la gestión de la Empresa en lo referente a la ética empresarial. Los resultados del estudio indicaron que el 82% de los encuestados consideran que las disposiciones organizacionales, la calidad del liderazgo, la normatividad y la colectividad en ISAGEN siempre o muchas veces favorecen los comportamientos éticos al interior de la Organización.

Competencia leal y desarrollo del mercado



Al respecto, Juan Carlos Jaramillo, vicepresidente de Inversiones de Valores Bancolombia S.A dice:

“Una cosa que cualquier accionista debe valorar es el tema de la disponibilidad de información para los inversionistas (...) Existe una diferencia entre dar un concepto de compañías que suministran información que de aquéllas que no tienen ese tipo de disponibilidad, de transparencia, como de orientación hacia el inversionista (...) Se percibe la preocupación de ISAGEN por sus grupos de interés, y por los temas de ética, buen gobierno corporativo y transparencia, eso es percibido en el medio. No es una empresa que tenga cuestionamientos en ese aspecto”.

En la Declaración de Comportamientos Éticos, ISAGEN se compromete a tratar a sus competidores con respeto y lealtad, evitando utilizar medios para sacar ventaja sobre ellos. En asuntos de interés común, la Empresa favorece el diálogo, la colaboración e intercambio de información con sus competidores con miras al avance del sector y al mejoramiento del servicio a los usuarios.

En el marco de la encuesta sobre clima organizacional el 96,5% de los trabajadores consideran que la Empresa siempre o muchas veces tiene un comportamiento ético con terceros (competidores, clientes y proveedores). No se presentaron acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia.

La Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos (ANDESCO) entregó a ISAGEN en 2010 una mención de honor por sus prácticas sobresalientes en materia de gobierno corporativo.

Participación en el desarrollo del mercado

Durante 2010 la actividad regulatoria fue bastante activa e ISAGEN participó en reuniones gremiales relacionadas con la industria de la Energía, envió comunicaciones escritas en torno a las propuestas normativas expedidas el año anterior y dio respuesta a requerimientos por parte de los diferentes gremios.

Los temas centrales se relacionaron con la normatividad de combustibles para el cargo por confiabilidad¹, las reglas del Mercado de Energía Mayorista y el manejo de la apropiación presupuestal para el cubrimiento de subsidios. A continuación se enuncian algunas de las temáticas que fueron abordadas en 2010:

Plan de expansión de transmisión y generación

Política del sector de gas combustible

Plan energético nacional 2010 – 2030

Plan nacional de desarrollo 2010 - 2014
“Prosperidad para Todos”

Reglamento de comercialización

Estudio de energía renovable y mercado de biocombustibles

Pérdidas en los sistemas de distribución

Ante la presencia del fenómeno del niño durante el primer semestre de 2010 y durante las declaraciones de racionamiento programado de gas natural, ISAGEN continuó su interacción con la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) y el Mercado Mayorista de Energía (MME), haciendo comentarios a las propuestas regulatorias con el fin de asegurar la confiabilidad del suministro de energía eléctrica y de gas natural. La Empresa participó en 116 reuniones gremiales relacionadas con la industria de la energía, envió 29 comunicaciones escritas relacionadas con las propuestas normativas expedidas en 2010 y respondió a 15 requerimientos por parte de los diferentes gremios.

Gestión de riesgos y continuidad del negocio

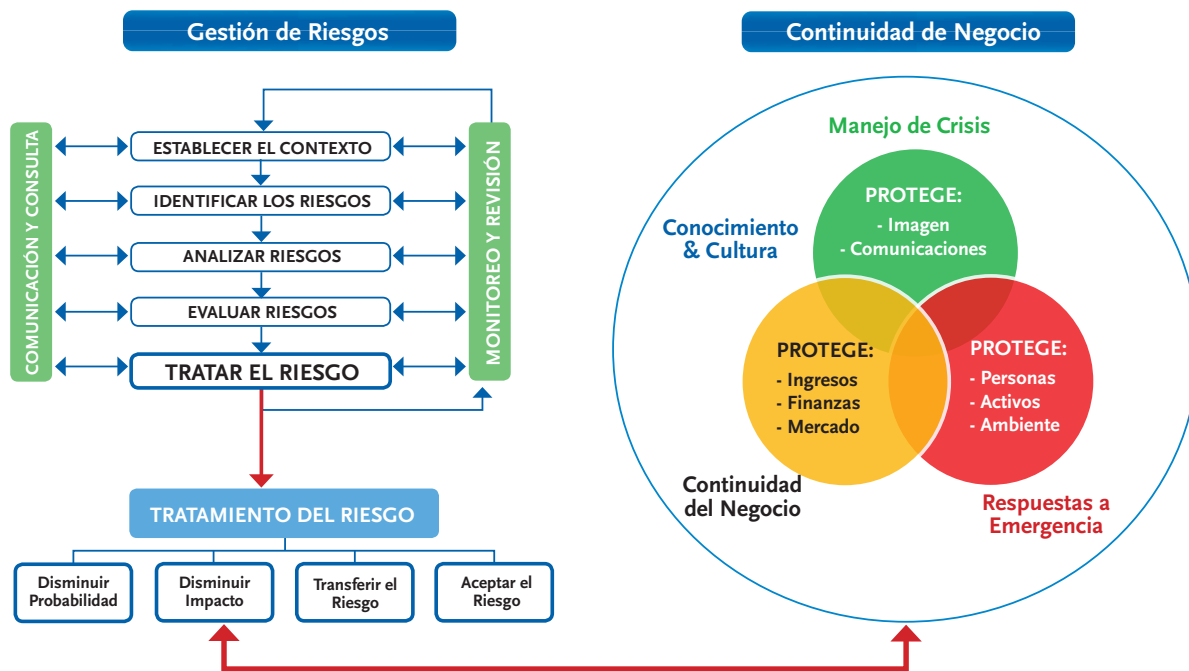
ISAGEN está implementando un modelo de gestión de riesgos para la identificación, análisis, evaluación, tratamiento, monitoreo y comunicación de todos los riesgos a nivel operacional y estratégico asociados a los procesos del negocio, lo cual permite minimizar pérdidas y maximizar oportunidades.

Adicionalmente, frente a situaciones que puedan amenazar la continuidad de estos procesos, la Empresa cuenta con planes y procedimientos de continuidad del negocio

1. Remuneración que se paga a los generadores por la energía que pueden entregar en condiciones de escasez.

que permiten identificar los impactos potenciales, establecer y desarrollar estrategias proactivas y construir respuestas efectivas, con la flexibilidad y la capacidad necesaria para salvaguardar los intereses de los diferentes grupos de interés.

GRÁFICO RELACIÓN GESTIÓN DE RIESGOS Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO



Entre los principales logros de 2010 y retos para 2011 podemos resaltar:

Gestión de Riesgos

Se consolidó una metodología corporativa para la gestión de los riesgos por medio de la cual se definieron criterios para calificar, clasificar y dar tratamiento a los riesgos operacionales y estratégicos. A continuación se presentan algunos riesgos relacionados directamente con la sostenibilidad empresarial y los principales controles implementados:

Aspecto de la sostenibilidad	Riesgo asociado	Programas de control de riesgos asociados
Medio ambiente	Afectación ambiental	<ul style="list-style-type: none"> • Planes de contingencias ambientales y de manejo ambiental. • Trabajo y compromisos con las comunidades de las áreas de influencia. • Identificación, análisis, evaluación de riesgos ambientales y preparación de medidas de mitigación.
Social	Relación desfavorable con los grupos de interés	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de relacionamiento con grupos de interés y de comunicación. • Entrenamiento de comunicación en crisis. • Monitoreo de medios para el seguimiento de la opinión pública.
	Inadecuadas condiciones de seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategia de Riesgo Público y estudios de riesgos. • Guías de actuación y planes de emergencia. • Asesoría en análisis sociopolítico
	Corrupción	<ul style="list-style-type: none"> • Prácticas Buen Gobierno Corporativo. • Programa Ética Empresarial • Encuesta Transparencia por Colombia • Gestión de Riesgos
	Afectación de los derechos humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Estudios de riesgos e impactos en derechos humanos en las áreas de influencia. • Política de derechos humanos • Iniciativas de paz • Participación en iniciativas de promoción de derechos humanos con otras instituciones.
Económico	Inadecuada gestión del flujo de caja	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de alternativas de inversión. • Monitoreo de mercado, liquidez y variables macroeconómicas. • Directrices para la gestión de gastos y costos
	No lograr los ingresos presupuestados	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de satisfacción de clientes. • Modelos para la estimación de cantidades y fijación de precios. • Estrategias contractuales para ayudar a la estabilidad de los ingresos.
	Sobrecostos en la ejecución de los proyectos	<ul style="list-style-type: none"> • Suscripción de contrato de estabilidad jurídica por un término de 20 años. • Aplicación de criterios de diseño y gestión de proyectos
	Inadecuada gestión de los activos fijos	<ul style="list-style-type: none"> • Valoración periódica e inventarios anuales de activos fijos.

Continuidad del negocio

Se redefinió el modelo de continuidad del negocio de ISAGEN, mediante la elaboración de procedimientos generales y la definición de la Organización, que articula los diferentes planes y procedimientos existentes tales como: los planes de emergencias, manejo y comunicaciones en crisis, continuidad de servicios soportados por TIC, asistencia humanitaria, entre otros. También se elaboró un diagnóstico del estado de preparación de ISAGEN en continuidad del negocio que tomó como referencia las mejores prácticas y estándares nacionales e internacionales. Los resultados del diagnóstico fueron bastante positivos comparados con los estándares encontrados en otras empresas.

De la gestión realizada con los planes que conforman la continuidad del negocio se destaca lo siguiente:

Plan de manejo de crisis

Consiste en la preparación de la respuesta estratégica y global de la Organización ante una crisis, con el objeto de reducir o evitar de una manera oportuna y efectiva el impacto negativo que ésta puede generar en su reputación. En 2010 se brindó capacitación al equipo directivo de ISAGEN y a las personas responsables de atender las diferentes situaciones de crisis, además se divulgó información sobre el tema en la Organización.

Plan de contingencias

Los planes de contingencia buscan determinar anticipadamente los escenarios hipotéticos de siniestros que se pueden presentar en las diferentes centrales de genera-

ción y en los servicios soportados en Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs), con el fin de reducir al máximo la indisponibilidad y las pérdidas económicas.

Respuesta a emergencias

La Organización cuenta con planes de emergencia que buscan proteger a los trabajadores y contratistas, a los activos de la Empresa y al medio ambiente. (ver capítulo Compromiso con la protección ambiental y Compromiso con el desarrollo y el bienestar de los trabajadores).



CONSULTA AQUÍ

- Informe Gestión 2010
- Prácticas de Buen Gobierno Corporativo
- Sitio de Responsabilidad Empresarial

RETOS 2011

Promocionar con todos los grupos de interés el décimo principio de lucha contra la corrupción del Pacto Mundial.

Mantener la confianza de los accionistas y el mercado y continuar incrementando el EVA de la Empresa.



**Comunidades
de áreas de influencia**

Trabajadores

Proveedores

Sociedad

COMPROMISO CON LOS DERECHOS HUMANOS

Contenido

Mensaje
del Gerente

Características
del informe

La Empresa

Sostenibilidad

Grupos
de interés

Buen
Gobierno

**Derechos
humanos**

Protección
ambiental

Trabajadores

Comunidades

Proveedores

Clientes

Sociedad

ISAGEN entiende el respeto por los derechos humanos como la base fundamental del progreso, la justicia social y la convivencia. Es consciente de que su adopción y promoción constituyen un pilar fundamental para la sostenibilidad.

Coherente con este pensamiento y con sus principios de actuación, desde 2007 ISAGEN hizo explícitos los lineamientos fundamentales relacionados con los derechos y libertades de todas las personas. Dichos lineamientos se comunican a los grupos de interés a través de la Política de Derechos Humanos, que toma como referencia disposiciones internacionales como la Declaración Universal de los Derechos Humanos y el Derecho Internacional Humanitario (DIH).

Gestión de derechos humanos

La gestión de derechos humanos es orientada de manera estratégica por el Comité de Riesgo Público, conformado por directivos de la Compañía de alto nivel, quienes definen y hacen seguimiento del tema en la Organización. En 2010, ISAGEN continuó la formación y sensibilización en derechos humanos y, a lo largo de este capítulo, se explicará de qué forma la Compañía gestionó este tema con cada grupo de interés.

Con comunidades de áreas de influencia

Durante 2010 se promovieron los derechos humanos mediante el apoyo a iniciativas de paz, a la operación de la Mesa de Transparencia y del observatorio de Derechos Humanos de las comunidades del área de influencia del proyecto Amoyá. La Empresa participó en la Mesa de Derechos Humanos del Oriente Antioqueño, estableció convenios para la formación en derechos humanos a las comunidades y contrató un estudio de riesgos e impactos sociopolíticos en la zona de influencia de la central Miel I.

Se mantuvo en los convenios establecidos con las comunidades la exigencia de no emplear menores de edad en aquellas actividades que la ley lo prohíbe.

Si bien es responsabilidad de los Estados velar por el cumplimiento de los derechos y libertades fundamentales, ISAGEN es consciente de que es tarea de las organizaciones y de los ciudadanos trabajar de manera conjunta por su promoción y respeto.

Iniciativas de paz

Son las acciones que la Empresa realiza dentro del marco de la Inversión Social y la ayuda humanitaria, para contribuir a la cimentación de bases culturales sólidas para la construcción de paz.

Apoyo técnico y económico a Programas de Desarrollo y Paz

- Programa de Desarrollo y Paz del Oriente Antioqueño (PRODEPAZ)
- Corporación Programa de Desarrollo para la Paz del Magdalena Centro (PDPMC)
- Corporación Desarrollo y Paz del Tolima (TOLIPAZ)
- Red de Programas de Desarrollo y Paz –Redprodepaz

Iniciativas civiles por la paz

- **Fundación Manos de Amor y Paz (MANAPAZ) y Corporación Vida, Justicia y Paz:** se apoyó a estas entidades en el desarrollo de la Semana por la Paz 2010 en Medellín y en los municipios del Oriente Antioqueño.
- **Iniciativa Familias y Jóvenes Sembradores de Paz:** se promovió la organización y el desarrollo de iniciativas de paz con 40 jóvenes y 40 familias de la diócesis La Dorada, Caldas.
- **Institución Educativa Félix Naranjo:** se apoyó la realización de las fiestas culturales de La Laguna y El Cerro, Oriente de Caldas, cuyo propósito fue revivir los valores para construir comunidad.
- **Fundación Renacer Comunitario y la Institución Educativa San Gerardo María Mayela:** se apoyó el desarrollo de actividades culturales que beneficiaron a 320 niños y jóvenes de Norcasia, Caldas.
- **Programa de Atención Integral a la Población Infantil y Juvenil de Norcasia (Caldas):** se apoyó el programa de formación y desarrollo humano que benefició a 200 niños y jóvenes.

Educación para la paz

- **Museo de Antioquia:** en articulación con esta entidad se realizó en 14 municipios del área de influencia el proyecto “Soy niño, soy niña”, el simposio ‘Líderes por el Desarrollo’ y los festivales de la familia con una participación de 6.179 personas.
- **Municipio de San Carlos:** se realizó el convenio para la promoción de la convivencia entre niños y jóvenes del área rural y urbana de este municipio antioqueño, con la participación de 18 voluntarios y dos psicólogos. El total de beneficiados fue de 1.500 personas.
- **Parroquia del municipio de San Carlos:** se promocionó entre 1.300 niños y jóvenes prácticas para la resolución pacífica de conflictos.

Ayuda Humanitaria

- Atención integral a 35 adultos mayores del Centro de Bienestar del Anciano de la Divina Providencia del municipio de San Carlos, Antioquia.
- Fortalecimiento del Hogar Juvenil Campesino mediante la seguridad alimentaria y económica de los estudiantes de la institución. Se beneficiaron 40 jóvenes del Oriente Antioqueño.
- Trabajo con la Cruz Roja para ofrecer apoyo humanitario a las comunidades del Oriente de Caldas afectadas por el invierno.
- Apoyo a la Corporación Educativa para el Desarrollo Integral (COREDI) en el fortalecimiento de 43 unidades productivas familiares de siete veredas de San Carlos y 12 veredas de San Rafael, Antioquia.
- Trabajo con la Fundación Apoyar en el mejoramiento de la seguridad alimentaria, educativa y habitacional de 112 niños y jóvenes, de los cinco hogares juveniles campesinos del Oriente de Caldas.

Mesas de Transparencia y Observatorio de Derechos Humanos

En el proyecto Amoyá, ISAGEN apoyó la realización de tres reuniones de la Mesa de Transparencia, instaladas 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, la Empresa brindó apoyo económico para la celebración de los tres encuentros del Observatorio de Derechos Humanos para la protección del medio ambiente y la comunidad, con el fin de construir el Proyecto en un entorno de paz y convivencia.

Luzmila Sánchez es líder comunitaria, corregidora y pertenece a la asociación de mujeres de la vereda San Jorge del área de influencia del Proyecto Hidroeléctrico Amoyá. Sobre la gestión de ISAGEN en derechos humanos expresa:

“ Los compromisos de ISAGEN con las comunidades van bien encaminados y se ha respondido como se pactaron (...) La gente tiene mucha expectativa y está muy animada porque este fortalecimiento y estas ayudas que se han dado van a ayudar a mejorar la calidad de vida de las familias (...) La capacitación de los derechos humanos también ha sido muy importante porque hemos aprendido a manejar temas que para la comunidad eran inalcanzables por la falta de capacitación que tenía. Hemos aprendido a defender nuestros derechos como campesinos y se ha aprendido a sortear dificultades (...) Yo digo que una de las cosas que se debe tener en cuenta ISAGEN es apoyar a las asociaciones, hay muchas asociaciones que apenas vienen empezando y que al ver el ejemplo de la nuestra quieren también pertenecer a este círculo de beneficiados.”

Mesa de Derechos Humanos del Oriente Antioqueño

Con el propósito de atender las quejas sobre la gestión de ISAGEN y sus contratistas en las comunidades de área de influencia, la Empresa participa como observadora en la mesa que organizaciones sociales y algunas instituciones de la región del Oriente Antioqueño han conformado con el fin de hacer seguimiento cada mes a la situación de derechos humanos en la zona. Durante 2010 no se presentaron quejas sobre la gestión de ISAGEN ni de sus contratistas que tuvieran relación con derechos humanos.

En la mesa participaron organizaciones sociales de la región, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), la Universidad Católica del Oriente Antioqueño, el Centro de Investigación y Educación Popular (CINEP), el Instituto Popular de Capacitación (IPC), el Programa de Desarrollo para la Paz (PRODEPAZ), y en algunas oportunidades, los personeros de los municipios, la procuraduría, la oficina de Derechos Humanos de la Gobernación de Antioquia y algunas organizaciones internacionales.

Formación en Derechos Humanos

Durante 2010 se promovieron los derechos humanos mediante convenios con instituciones sociales, jornadas de formación con los grupos de interés y la participación en eventos.

➤ **Corporación Paz y Democracia:** con el fin de promover y realizar acciones preventivas frente al fenómeno

del reclutamiento forzado, se desarrollaron talleres para sensibilizar y brindar herramientas a las comunidades sobre los derechos de los niños. Con esta corporación también se realizaron jornadas de educación preventiva sobre los peligros de las minas antipersonas a comunidades, trabajadores y contratistas en riesgo de la central Miel I, Oriente de Caldas.

- **Corporación Manos de Amor y Paz (MANAPAZ):** se apoyó la campaña “No porto armas porque mi vida vale” y la Semana Mundial de Acción Contra la Violencia Armada. Estas iniciativas se dirigieron a jóvenes de Medellín, Norcasia, Caldas y San Rafael, Antioquia.
- **Audiencia Nacional de Víctimas del Conflicto Armado:** este encuentro brindó herramientas técnicas y metodológicas a las organizaciones de víctimas de la Mesa Departamental de Antioquia, para comprender la dimensión política, jurídica y social del derecho a la justicia.
- **Jornadas de Reflexión por los Derechos Humanos y la Paz:** estas actividades generaron espacios de información, reflexión y debate público en torno a los derechos humanos, la construcción de la memoria histórica, la justicia y la reparación de las víctimas del conflicto.

Finalmente la Empresa apoyó la realización del Informe sobre situación de los Derechos Humanos y el Derecho Internacional Humanitario en el Oriente Antioqueño, 2009-2010.

Estudios de riesgo socio-político

Se realizó un estudio de riesgos e impactos sociopolíticos en el área de influencia de la central Miel I, con el fin de conocer de qué manera el despliegue de seguridad en esta central afecta la situación de derechos humanos. Los resultados del estudio indicaron que la gestión de seguridad no impacta de forma negativa los derechos humanos, lo que ratifica que las medidas de manejo adoptadas con las comunidades son adecuadas.

Con los trabajadores

ISAGEN se empeña en sensibilizar y formar a los trabajadores para que realicen sus actividades laborales y ciudadanas conforme a las disposiciones internacionales en derechos humanos. Para lograr este propósito la Empresa contó con las Escuelas de Formación Ciudadana y definió la Escuela Corporativa en la que se incorporará un módulo de derechos humanos.

[Ver en capítulo Compromiso con el desarrollo y bienestar de los trabajadores](#)

Semana de Derechos Humanos

El esfuerzo institucional del año 2010 se centró en la promoción del derecho al desarrollo y, en este sentido, el eje articulador de la campaña de promoción de los derechos

humanos entre los trabajadores y sus familias fueron los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM). Se destaca una charla dictada por el PNUD, a la que asistió la totalidad de los trabajadores, la entrega de ocho juegos interactivos asociados con estos objetivos y la realización de una feria de instituciones promotoras de iniciativas que buscan el logro de los ODM. Adicionalmente, este tema se socializó con los grupos de interés en los medios de comunicación institucionales.

Diplomado de Derechos Humanos

Consciente de que los equipos de trabajo tienen a su cargo asuntos relacionados con derechos humanos y, por ende, deben contar con colaboradores formados en el tema, durante el 2010, ISAGEN inició la capacitación a ocho trabajadores en temáticas asociadas a la dinámica Empresa - Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario.

Capacitación a trabajadores de las centrales de generación

La capacitación a los trabajadores de las centrales se enfocaron en los temas de equidad de género, desarme ciudadano, conflicto y convivencia. Tuvieron una duración de dos horas y una cobertura de 979 trabajadores y contratistas.



Certificación de empresas proveedoras de bienes y servicios que participaron en el Diplomado de Responsabilidad Social Empresarial

Con los proveedores

La Compañía exige a este grupo de interés unos mínimos en materia de derechos humanos y en 2010 incluyó una cláusula especial, aplicable al 100% de los contratos y convenios firmados, que obliga a los contratistas a transmitir a la Compañía todas las quejas recibidas sobre algún tipo de vulneración en derechos humanos, soborno o extorsión, hacer las investigaciones del caso, remitir a las autoridades aquéllas que lo ameriten y suspender a las personas involucradas. Así mismo, obliga a incluir una cláusula de esta naturaleza en los contratos que haga con otros subcontratistas para desarrollar el objeto del contrato con ISAGEN.

Capacitación a la Fuerza Pública y Seguridad Privada

ISAGEN busca garantizar la seguridad de los trabajadores, contratistas y la infraestructura de la Compañía para que desarrollen sus actividades en el marco del respeto y promoción de los derechos humanos y del Derecho Internacional Humanitario. La Empresa incluye una exigencia de formación en derechos humanos en los contratos y convenios suscritos con el personal de seguridad.

Dentro los convenios Fuerza Pública, ISAGEN aportó recursos para la formación en derechos humanos. Se capacitó el 100% del personal que presta servicios de seguridad a la Empresa.

En 2010 no se presentaron denuncias relacionadas con la vulneración de los derechos humanos por parte de proveedores, miembros de la seguridad privada o Fuerza Pública.

Con la sociedad

Durante el 2010 se trabajó de manera colaborativa en iniciativas como el Comité Minero Energético en Seguridad y Derechos Humanos y en Guías Colombia en Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario (DIH).

Comité Minero Energético de seguridad y Derechos Humanos

Es una iniciativa liderada y promovida por el Estado colombiano a través del programa presidencial de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario. Su misión principal es la promoción de un mejor desempeño del sector privado y de las instituciones en derechos humanos y seguridad.

Durante 2010, ISAGEN avanzó en el relacionamiento con empresas de vigilancia privada, con la Fuerza Pública, con organizaciones de la sociedad civil, organismos de control del Estado, entre otros. En reunión plenaria se aprobó el direccionamiento estratégico del Comité, así como los temas a trabajar en 2011: relación empresas – Fuerza Pública, relación con contratistas, relación con terceros y gobernabilidad.

Comités de Junta	Número de personas capacitadas	Temas
Ejército	75.143	Derechos humanos, Derecho Internacional Humanitario (DIH), niños víctimas de grupos armados al margen de la ley, el debido proceso, integración del DIH en el desarrollo de las operaciones militares, entre otros.
Policía	24	Derechos humanos en la empresa y en su ejercicio público.
Seguridad Privada	150	Bienes y personas protegidos por el DIH

Guías Colombia en Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario

Esta iniciativa, de la que hacen parte la Vicepresidencia de la República, empresas del sector no extractivo y, en calidad de observadores, organizaciones de la sociedad civil, busca promover el respeto por los derechos humanos y el Derecho Internacional Humanitario en las compañías y sus grupos de interés.

Durante 2010 se acordó entre las partes el documento base de Guías Colombia y el documento de gobierno interno, los cuales fueron firmados por ISAGEN y los demás adherentes a la iniciativa. También se resalta el inicio de la construcción conjunta de la guía de quejas y reclamos en derechos humanos y Derecho Internacional Humanitario.

Adicional a estas dos iniciativas, la Empresa participó en dos eventos empresariales para la difusión de sus prácticas de gestión en derechos humanos, uno de ellos fue la Feria Internacional de Medio Ambiente 2010.



CONSULTA AQUÍ

- Política de Derechos Humanos
- Sitio de Responsabilidad Empresarial



RETOS 2011

Afianzar los conocimientos de los trabajadores en temas de derechos humanos aplicables a su gestión empresarial.

Implementar y evaluar de los indicadores de Principios Voluntarios en Seguridad y Derechos Humanos².

2. Iniciativa promovida por representantes de gobiernos, ONG y compañías de los sectores de petróleo, minas y gas, que ofrece guías prácticas para que las compañías que operan en zonas de conflicto o de gobernabilidad frágil se aseguren de que las fuerzas de seguridad pública o privada, que protegen sus operaciones, actúen bajo el marco de los derechos humanos. Colombia es miembro de la iniciativa desde 2009.



Gestión ambiental
Conservación de la
biodiversidad

Gestión ambiental
con el entorno

Gestión ambiental
complementaria

Compromiso con
el cambio climático
y las energías renovables

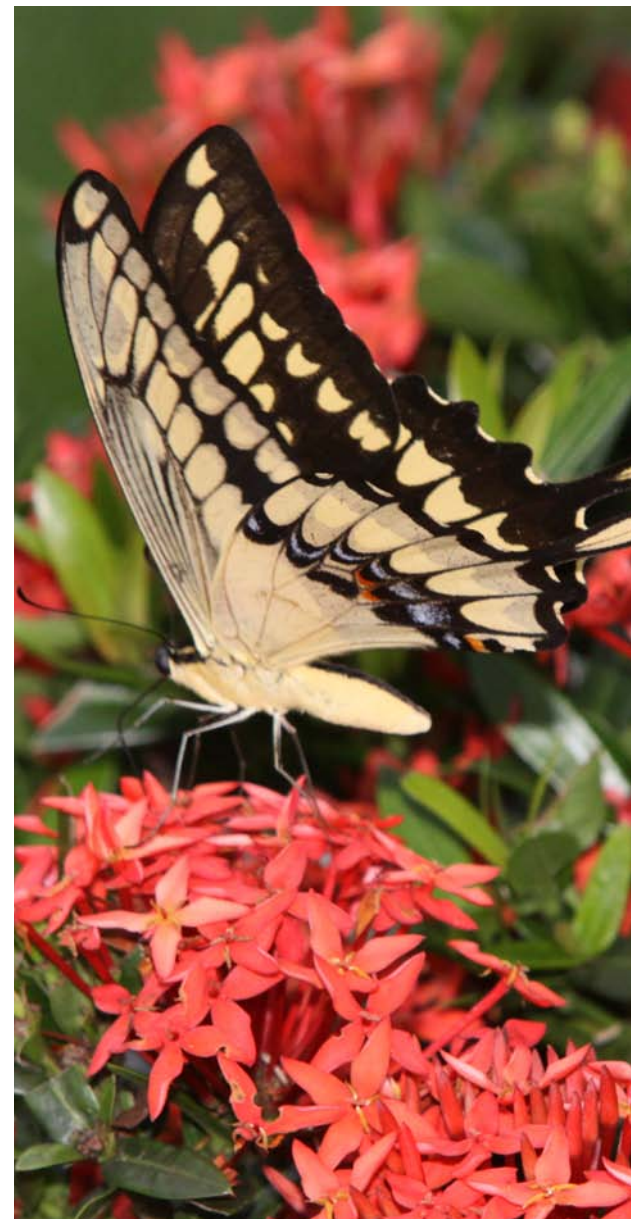
COMPROMISO CON LA PROTECCIÓN AMBIENTAL

ISAGEN está convencida de que una empresa es viable en un entorno igualmente viable y reconoce en la protección del medio ambiente y en las buenas relaciones con las comunidades de áreas de influencia un factor esencial para la sostenibilidad del entorno.

En 2010 la Compañía evidenció este compromiso mediante proyectos de prevención, mitigación, corrección y compensación de los impactos ambientales, también en la formación de los grupos de interés en temáticas de sostenibilidad ambiental.

Concepción de Ambiente

La Empresa concibe el ambiente como la interrelación de los componentes físico, biótico y social. En este capítulo se presentan los logros alcanzados en los dos primeros aspectos y, en el capítulo Compromiso con las comunidades de áreas de influencia, se trata el tema de gestión social con este grupo de interés.



Gestión ambiental

ISAGEN implementa 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.

Adicional a la normatividad nacional, la Empresa tiene como referente lineamientos internacionales en materia de medio ambiente para contribuir al desarrollo sostenible a nivel mundial, en particular con la reducción y atenuación del cambio climático y el desarrollo de fuentes de generación de energías alternativas. ISAGEN se acoge a los siguientes convenios:

Convenio de Estocolmo sobre Contaminantes Orgánicos Persistentes (COPs).

Convenio de Basilea sobre el movimiento transfronterizo de desechos peligrosos.

Convenio de Rotterdam sobre residuos de plaguicidas.

Convenio sobre la Diversidad Biológica aprobado por la Ley 165 de 1994.

Convenio número 169 sobre pueblos indígenas y tribales en países independientes.

Protocolo de Kioto y Montreal, entre otros.

PRINCIPALES MATERIALES CONSUMIDOS EN LOS PROYECTOS EN CONSTRUCCIÓN

Material	2010
Consumo de Acero de refuerzo (KN)	60,20
Consumo de Concretos (m³)	38,46
Consumo de Diesel (ACPM) (gal)	24,94

MATERIALES UTILIZADOS POR PESO



Consumo total de gas natural central Termocentro (MBTU)

296.884,0 **4.690.948,0** **5.978.816,2**
2008 2009 2010



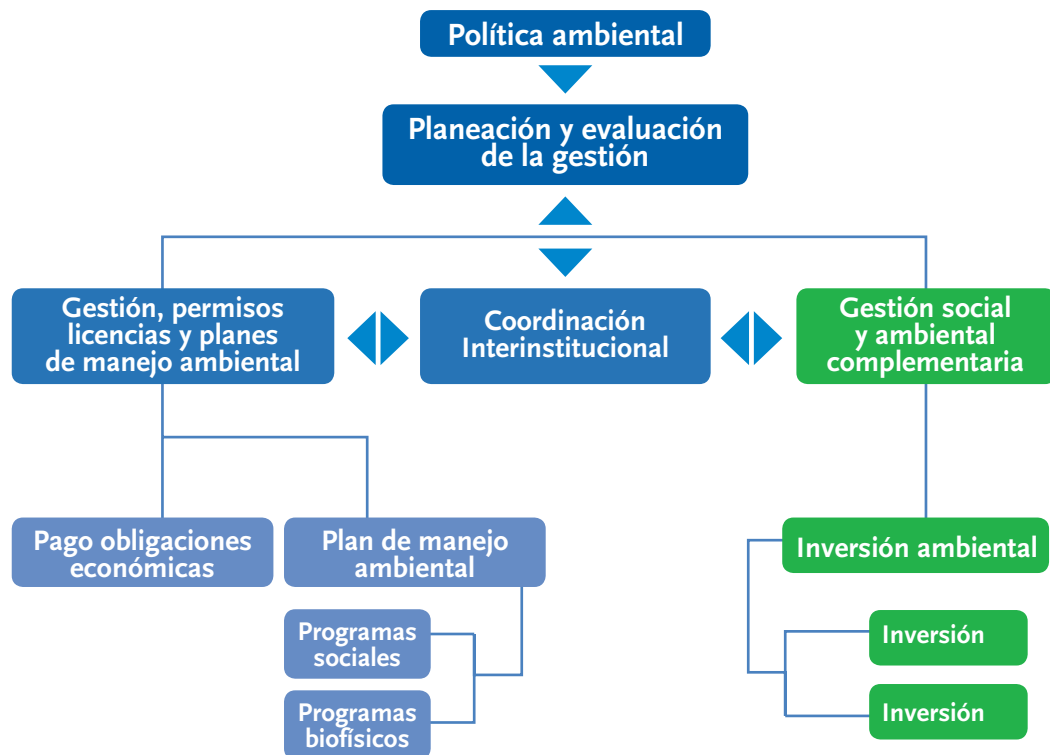
Consumo total de combustible de emergencia Jet A-1 en Termocentro (galones)

0 **0** **101.861,0**
2008 2009 2010

El valor obtenido en 2010 mejoró debido a la mayor generación en forma continua de la central Termocentro.

➤ En Termocentro durante los años 2008 y 2009 no se generó energía utilizando combustible líquido Jet A1. El reporte para el año 2010 corresponde al segundo semestre.

La siguiente gráfica muestra la estructura de la Gestión Ambiental, en la cual se distinguen dos líneas de acción: la relacionada con la gestión de permisos, licencias y Planes de Manejo Ambiental y la complementaria con sus respectivos planes, programas e inversiones en lo biofísico y lo social.



Política ambiental

Es una directriz que guía la gestión ambiental en el desarrollo de las actividades productivas de la Empresa y busca:

- Incorporar la gestión ambiental integral en las actividades empresariales que generan o pueden generar impactos ambientales dando cumplimiento a los compromisos legales y voluntarios.
- Contribuir de manera voluntaria a la creación de condiciones de sostenibilidad ambiental.
- Mantener la confianza de las autoridades, comunidades y demás grupos de interés en la gestión ambiental que desarrolla ISAGEN.

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 centrales:

Estado del proyecto	Impactos	Programas
Construcción	Pérdida de cobertura vegetal. Alteración visual del entorno y del paisaje	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Programa de compensación y aprovechamiento forestal. ➤ Adecuación paisajística y revegetalización. ➤ Adecuación del vaso del embalse; rescate de flora y fauna. ➤ Plan de respuesta a contingencias ambientales.
Construcción y operación	Alteración de la estabilidad de suelos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Control de focos erosivos y protección y recuperación de áreas inestables. ➤ Lineamientos para el ordenamiento del área periférica del embalse. ➤ Programa de educación ambiental
Construcción y operación	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Alteración de ecosistemas terrestres. ➤ Pérdida de hábitats, muerte y migración de animales. ➤ Afectación de la biodiversidad. ➤ Aumento de la presión sobre los recursos naturales. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Implementación de zonas protectoras de los embalses y afluentes. ➤ Programas de conservación (control de cacería, restricción de uso de manera). ➤ Programa de educación ambiental.
Construcción y operación	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	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Manejo de residuos sólidos ➤ Manejo de vertimientos líquidos ➤ Programa de educación ambiental
Construcción y operación	Contaminación de suelo y atmósfera por sustancias químicas	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Manejo integral de sustancias químicas.
Construcción y Operación	Modificación de la calidad física y química del agua	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Programa de educación ambiental ➤ Manejo de vertimientos y escorrentías ➤ Monitoreo y seguimiento de la calidad del agua

Estado del proyecto	Impactos	Programas
Construcción y Operación	Potencial contaminación del aire	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Programa de educación ambiental. ➤ Especificaciones sobre producción de ruido y emisiones atmosféricas. ➤ Monitoreo y seguimiento de la calidad del aire.
Construcción y 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). ➤ Medidas compensatorias por pérdidas de hábitats de comunidades hidrobiológicas ➤ Monitoreo físico químico e hidrobiológico por remoción de sedimentos del embalse y cuenca baja.
Operación	Generación de vertimientos y emisiones (Centrales Térmicas).	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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. ➤ Monitoreo de la dinámica fluvial de los ríos.
Operación	Posibles afectaciones a los recursos naturales.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Monitoreo ambiental por la apertura de la descarga de fondo
Operación y construcción	Presión sobre los recursos naturales.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Manejo integral del agua para uso doméstico e industrial. ➤ Programa de ahorro y uso eficiente del agua. ➤ Educación Ambiental.

Logros en el desarrollo de los Planes de Manejo Ambiental

Saneamiento básico: se avanzó en la ejecución de programas de saneamiento básico en microcuencas de las áreas de influencia de los proyectos en construcción. Estos son los resultados más significativos:

- En áreas de influencia del proyecto Amoyá se instalaron 64 Unidades sanitarias familiares (UNISAFAS), 82 sistemas sépticos de tratamiento de aguas residuales domésticas y 41 sistemas modulares de tratamiento de aguas provenientes del beneficio del café, para una población total beneficiada de 107 familias y 879 personas.
- En el Proyecto Trasvase Manso, por medio de un convenio con el Comité de Cafeteros de Caldas, se beneficiaron 40 familias con la instalación de casetas sanitarias y sistemas sépticos.

Manejo de la calidad de agua: con base en los monitoreos de calidad de agua realizados en los cuerpos de agua asociados a cada uno de los proyectos en construcción y centrales de generación, se comprueba que no se han presentado afectaciones significativas como consecuencia de las actividades de construcción y operación de los mismos.

Revegetalización y monitoreo: se avanzó la revegetalización de taludes y de sitios de depósito de acuerdo con lo programado en la construcción de los proyectos. También se realizaron estudios y monitoreos de fauna y oferta ali-

menticia en áreas de reserva, franja de protección y vaso del embalse del Proyecto Hidroeléctrico Sogamoso.

Reforestación: se adelantaron exitosamente actividades de reforestación, enriquecimiento florístico y promoción de la sucesión natural en los proyectos Guarinó y Manso. En todos los proyectos en construcción el aprovechamiento forestal ha sido inferior a lo autorizado en las licencias ambientales respectivas.

Rescate: en sitios de las obras de todos los proyectos se rescataron los ejemplares de fauna, de acuerdo con lo definido en los planes de manejo ambiental.

La Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos (ANDESCO) entregó a ISAGEN en 2010 una mención de honor por sus prácticas sobresalientes en gestión ambiental.

Certificaciones: se mantuvieron los certificados de calidad ambiental de las centrales San Carlos, Jaguas, Calderas, Miel I y Termocentro.

Estabilización de laderas y taludes: se actualizó en las centrales de generación el inventario de procesos morfodinámicos, es decir, aquellos procesos que sufren los terrenos a causa del agua, del viento, de la gravedad, de los animales y del hombre. Adicionalmente se desarrolló un aplicativo para consulta y actualización permanente, también se realizó seguimiento a la evolu-

ción de estos procesos y se priorizaron medidas de estabilización de laderas y taludes.

Convenio para la actualización de la cartografía: se vinculó ISAGEN al Convenio Marco para la actualización de la cartografía digital y la obtención de un ortofotomosaico. El propósito de este convenio es la alineación de fotografías aéreas de manera consecutiva para el departamento de Antioquia.

Planes de Manejo Ambiental de la central Calderas y del Trasvase Guarinó: se envió comunicación a la Dirección de Licencias, Permisos y Trámites Ambientales del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial para la evaluación y el establecimiento de los Planes de Manejo Ambiental de la central Calderas y del Trasvase Guarinó en su etapa de operación.

Conservación de la biodiversidad

La Empresa, durante 2010, continuó trabajando por la conservación de más de 123,60 km² de coberturas naturales secundarias o en proceso de sucesión natural³, en áreas que son de su propiedad, mediante programas bióticos del Plan de Manejo y la Administración Ambiental de predios.

Estas zonas son el hábitat de gran cantidad de especies de fauna y flora, configurando a su vez áreas de alto valor para la conservación de la biodiversidad en las regiones donde se encuentran las centrales de generación y los proyectos de la Empresa, e incluso a nivel nacional.

A continuación se presenta una síntesis de las áreas y coberturas vegetales protegidas con mayor relevancia:

Tipo de cobertura	Área en Km ²
Bosques secundarios (natural y artificial)	60,20
Rastrojos	38,46
Pastizales	24,94
TOTAL	123,60

ISAGEN en sus monitoreos y observación permanente de los recursos naturales fauna y flora, destaca entre los listados de especies las de mayor importancia ecológica⁴ y les confiere una mayor prioridad para su conservación.

Superficies de hábitats protegidos o restaurados

ISAGEN, como agente activo y participante de la Política Nacional de Restauración, enmarca sus acciones de conservación en los nuevos mecanismos implementados en el país tales como la restauración ecológica (RE)⁵, la rehabilitación y la recuperación de ecosistemas. Todos ellos tendientes a la conservación de hábitats para la fauna y la flora en aras de alcanzar la auto-sostenibilidad de los mismos y de mejorar las condiciones biofísicas de las cuencas en las que tiene presencia la Empresa. En la siguiente tabla se relacionan las actividades implementadas por la Compañía en sus áreas de influencia:

Actividad	Área (Km ²)
Áreas protegidas	125,55
Áreas revegetalizadas	0,57
Áreas restauradas	0,40
Áreas reforestadas	0,80
Áreas compensadas	1,48
TOTAL	128,81

Las áreas de protección: se hace aislamiento, mantenimiento y se estimula el proceso de sucesión natural.

Las áreas de revegetalización: son áreas en las cuales se establece, luego de algún tipo de intervención, cobertura vegetal principalmente de tipo herbácea.

Las áreas de restauración: son sitios que han sido degradados y en los cuales se realizan estudios sobre estructura, composición y funcionamiento del ecosistema pre-existente para propiciar un proceso de sucesión ecológica natural.

Las áreas de reforestación: son sitios en los que se establece nuevamente cobertura natural de tipo arbórea, bien sea con especies propias o introducidas.

En las áreas de compensación: se ha realizado algún tipo de actividad de conservación, no sólo en los centros productivos sino en las cuencas de sus áreas de influencia.

Especies amenazadas

Para el período 2010 se reportan 26 especies de fauna y 11 de flora con algún grado de amenaza³ según las listas de clasificación de la UICN⁴.



En predios de la central Jaguas se registró esta nueva especie de rana. Se puede encontrar en varias tonalidades y es una especie terrestre. En 2011 se realizarán estudios para desarrollar su descripción y darla a conocer a la comunidad científica.

3. Grado de amenaza: De acuerdo UICN es el nivel de riesgo a la extinción que tiene alguna especie en particular: (DD) *Datos deficientes*: cuando la información disponible no es suficiente para establecer el estado de conservación. (EN) *En Peligro*: cuando enfrenta un alto riesgo de extinción o deterioro poblacional en estado silvestre en el futuro cercano. (NT) *Casi amenazada*: está cerca de calificar para una categoría de amenaza en un futuro cercano. (VU) *Vulnerable*: estará en peligro a mediano plazo. (CR) *En Peligro Crítico*: cuando, de acuerdo con unos criterios, se establece que es muy probable su extinción en su forma silvestre.

4. UICN: Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza.

Especies de fauna con algún grado de amenaza según UICN en centrales y proyectos hidroeléctricos de ISAGEN 2010

Clase	Especies	Nombre común	Grado de amenaza (IUCN)
Anfibios	* <i>Diasporus anthrax</i>	Rana	DD (Datos deficientes)
	* <i>Epicrionops parkeri</i>	Ciega	
	* <i>Hyloxalus ramosi</i>	Rana	
	<i>Leptodactylus fuscus</i>	Rana	
Mamíferos	<i>Cabassous centralis</i>	Armadillo, gurre	DD (Datos deficientes)
	<i>Choloepus hoffmanni</i>		
	<i>Hydrochoerus isthmius</i>	Chiguiro	
	<i>Lontra longicaudis</i>	Nutria	
	<i>Nectomys cf. magdalenae</i>	Ratón	
	<i>Proechimys gr. trinitatus</i>	Ratón	
Anfibios	* <i>Pristimantis fallax</i>	Rana	EN (En peligro)
Aves	* <i>Hypopyrrhus pyrohypogaster</i>	Cacique candela	
	* <i>Capito hypoleucus</i>	Torito dorsiblanco	
Mamíferos	* <i>Phylloscartes lanyoni</i>	Tiranuelo antioqueño	EN (En peligro)
	* <i>Saguinus leucopus</i>	Tis tis	
Aves	<i>Aburria aburri</i>	Pava negra	NT (Casi amenazada)
	* <i>Habia gutturalis</i>	Habia ceniza	
Mamíferos	<i>Panthera onca</i>	Jaguar	NT (Casi amenazada)
	<i>Tamandua mexicana</i>	Hormiguero	
Anfibios	* <i>Bolitoglossa cf. lozanoi</i>	Salamandra	VU (Vulnerable)
	* <i>Rulyrana susatamai</i>	Rana de cristal	
	* <i>Sachatamia punctulata</i>	Rana de cristal	
Aves	<i>Amazilia castaneiventris</i>	Amazilia	VU (Vulnerable)
	* <i>Melanerpes pulcher</i>	Carpintero bonito	
Mamíferos	* <i>Aotus griseimembra</i>	Marteja	VU (Vulnerable)
	<i>Dinomys branickii</i>	Guagua	

* Especie endémica (aquella cuyas poblaciones naturales sólo se encuentran en un área muy restringida)



Monitoreo limnológico e hidrobiológico en Oriente.

Estrategias de conservación y manejo

Los logros reportados en el desarrollo de los Planes de Manejo Ambiental respondieron a varias estrategias:

Desarrollo de alternativas comunitarias en los bosques de la Empresa, a partir del uso de recursos naturales no maderables, permitiendo realizar actividades como apicultura y producción de semillas forestales nativas.

Producción y comercialización de productos silvestres que generan ingresos adicionales a las comunidades y garantizan la conservación de los bosques.

Implementación de proyectos productivos para las comunidades que se encuentran ejerciendo actividades ilegales dentro de los predios de la Empresa. ISAGEN trabajó conjuntamente con ellas mediante convenios con autoridades competentes para que se formulen o implementen proyectos que les generen alternativas y mejoren su calidad de vida.

Especies de flora con algún grado de amenaza según UICN en centrales y proyectos hidroeléctricos de ISAGEN 2010

Especies	Nombre común	Grado de amenaza (IUCN)
<i>*Conostegia extinctoria</i>		
<i>Attalea colenda</i>	Palma	EN (En Peligro)
<i>*Wettinia hirsuta</i>	Palma	
<i>Cedrela odorata</i>	Cedro	
<i>*Grias haughtii</i>	Membrillo	
<i>Couratari guianensis</i>	Cachimbo	VU (Vulnerable)
<i>*Cybianthus cogolloi</i>		
<i>Caryocar glabrum</i>	Almendrón	
<i>*Herrania laciniifolia</i>		CR (En Peligro Crítico)
<i>Swartzia macrophylla</i>		
<i>*Rollinia rufinervis</i>	Anón de monte	DD (Datos deficientes)

* Especie endémica (aquella cuyas poblaciones naturales sólo se encuentran en un área muy restringida)

Monitoreo limnológico e hidrobiológico

Durante el año se realizaron seis campañas de monitoreo para el embalse Amaní y los ríos La Miel, Manso y Samaná en la cuenca baja, las cuales corresponden al octavo año de muestreo consecutivo de la calidad del agua y de comunidades hidrobiológicas (organismos vivos asociados a los ecosistemas acuáticos).

En cuanto a los embalses Punchiná de la central San Carlos y San Lorenzo de la central Jaguas, se mantiene una calidad de agua muy homogénea en todos sus sectores y presentan poca diferenciación físicoquímica, tanto en la columna de agua como entre las estaciones.

En relación con el monitoreo hidrobiológico en el río Guarinó durante la construcción del trasvase se concluyó que no se evidenciaron cambios o afectaciones de estos ecosistemas. Las variaciones pueden obedecer a los fenómenos de El Niño y La Niña.



Protección del recurso pesquero

Estas son las acciones que la Empresa viene desarrollando para proteger y conservar el recurso pesquero:

- Plan de Ordenamiento Pesquero de la cuenca baja del río La Miel** ➤ ISAGEN desde 2009 implementa conjuntamente con el Instituto Colombiano para el Desarrollo Rural (INCODER) y la participación de las comunidades de la zona, el Plan de Ordenamiento Pesquero de la cuenca baja del río La Miel.

➤ En 2010, en su fase de implementación, se adelantaron labores de repoblamiento de peces en el río La Miel. Durante la jornada se sembraron 240 mil alevinos de Bocachico (*Prochilodus magdalenae*) y 40 mil de Dorada (*Bricon morei*). También se iniciaron actividades para el establecimiento de acuerdos de pesca responsable en la cuenca baja. Esta actividad fue acompañada por la Fundación OMACHA que buscó integrar el manejo responsable del recurso pesquero en cabeza de los pescadores y atender el impacto de pesca inadecuada.
- Plan de Ordenamiento Pesquero de los embalses Punchiná y San Lorenzo** ➤ Se realizó una primera evaluación del recurso pesquero en los dos embalses con las organizaciones de pescadores y la autoridad pesquera, con el fin de evaluar cómo estaba el recurso pesquero para proceder a ordenarlo y plantear estrategias de manejo. Adicionalmente se realizaron jornadas de sensibilización con pescadores y demás actores de la zona para que conocieran la legislación aplicable al recurso, los derechos y deberes de los pescadores con el Estado.
- Trasvase Guarinó: Repoblamiento ictico, estudios de paquetes tecnológicos** ➤ Conjuntamente con el Instituto Colombiano para el Desarrollo Rural (INCODER) y con PDPMC se adelantó la siembra de más de 300.000 alevinos de bocachico en la charca de Guarinocito y se lleva a cabo el estudio de paquetes tecnológicos para la cría en cautiverio del pataló (*Ichthyoelephas longirostris*) y de doncella (*Ageneiosus caucanus*). Se destaca que durante el 2010 se logró la cría en cautiverio de ésta última especie.

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, y aportar e incidir en la formulación y aprobación de dicha normativa. Se destacan los siguientes logros:

- **Participación en International Hydropower Association - IHA⁵:** ISAGEN asistió a las reuniones periódicas de la Asociación y participó en el desarrollo del Protocolo de Sostenibilidad Ambiental para la construcción de proyectos hidroeléctricos, el cual se está validando en la fase de construcción del Proyecto Hidroeléctrico Sogamoso.
- **Reformulación del seguimiento ambiental de centrales y proyectos hidroeléctricos:** la Empresa participó en la modificación del instrumento de Licencias Ambientales, lo que dio como resultado la expedición del Decreto 2820 de 2010, el cual se constituye en un elemento clave para agilizar los procesos de licenciamiento ambiental y de la evaluación y seguimiento.
- **Participación en iniciativas para proteger el recurso hídrico:** ISAGEN ha trabajado por la reglamentación de la Política Hídrica Nacional en aspectos como el ordenamiento de cuencas, vertimientos, manejo, límites permisibles y planes para la gestión del riesgo. Continuó promocionando con el gremio de servicios públicos la creación de la Agencia Nacional del

Agua, la cual ha contado con el apoyo de otras empresas del sector de generación.

- **Participación en Evaluación Ambiental Estratégica del Sector Eléctrico:** ISAGEN trabajó en la primera etapa de esta evaluación, liderada por la Unidad de Planeación Minero Energética (UPME), y que cuenta con el apoyo de varias empresas del sector y de algunos gremios. Este trabajo permitió definir los objetivos que deben guiar la propuesta de mejora ambiental del modelo de planeamiento de la expansión del sistema eléctrico del país.

ISAGEN trabaja coordinadamente con instituciones y gremios para conocer las tendencias de la gestión y aportar en la formulación de la normativa ambiental.

La participación de ISAGEN en la gestión ambiental del entorno contribuye a la formulación de nuevas normativas ambientales en distintos componentes que permiten conocer las políticas, metodologías y procedimientos que las autoridades ambientales utilizan para el seguimiento de proyectos, y así direccionar los requerimientos de información que deben tener las empresas para cumplir la normativa ambiental vigente.

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.

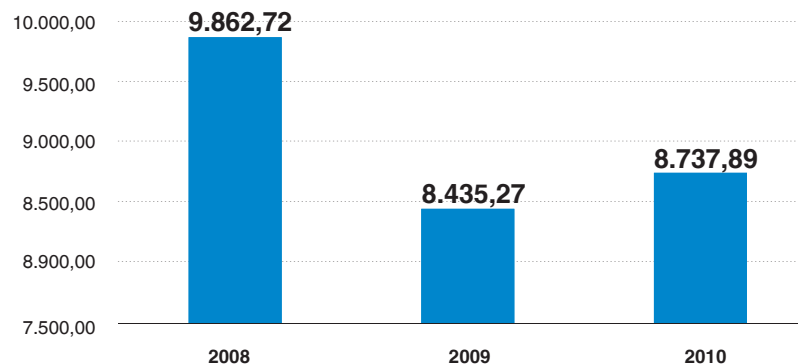
Gestión ambiental complementaria

En su gestión ambiental complementaria para el componente biótico, ISAGEN con el concurso de otras entidades de orden regional y nacional, realizó alianzas estratégicas para el estudio y conservación de los recursos naturales en sus zonas de influencia por medio de convenios interinstitucionales con autoridades ambientales, institutos de investigación, universidades, entes gubernamentales y otras entidades. En el marco de la Gestión Ambiental Complementaria Biofísica se resaltan las siguientes articulaciones:

- **ISAGEN, la Corporación Autónoma Regional de Santander (CAS) y la Corporación para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga (CDMB):** se firmaron dos convenios para apoyar la elaboración del Plan de Ordenamiento y Manejo de la Cuenca Tributaria del río Sogamoso. Dado que los convenios fueron suscritos al finalizar el 2010, aún no se cuentan con los resultados de la ejecución del alcance de los mismos.
- **ISAGEN y la Fundación Natura:** la Fundación Natura inició la sistematización de la encuesta de percepción de las comunidades sobre posibles cambios microclimáticos ocasionados por el embalse del proyecto Sogamoso, realizó un pre diagnóstico agroeconómico en las veredas de Mérica y Centro, y comenzó la sistematización de la información y del protocolo de investigación.
- **ISAGEN y el Centro de Ciencia y Tecnología de Antioquia (CTA):** la Empresa firmó con el CTA dos

TOTAL DE AGUA TURBINADA EN LAS CENTRALES (MM³)

Los principales insumos utilizados para el proceso de generación de energía para las centrales hidroeléctricas corresponden al agua turbinada, es decir, que proviene del embalse, pasa por las turbinas y una vez utilizada es reintegrada a las fuentes hídricas sin generar mayores impactos en el ambiente.



convenios para contribuir al conocimiento hidrológico y climático en la cuenca baja del río La Miel y a la unión de esfuerzos para la definición de alternativas de manejo para la prevención del atrapamiento de peces y mitigación por erosión de las márgenes en la cuenca baja del mismo río.

- **ISAGEN y el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales de Colombia (IDEAM):** se firmó un convenio para promover conjuntamente y facilitar al IDEAM la modernización de la estación pluviométrica localizada en Argelia, Antioquia, que permite medir la precipitación en la cuenca media del río Samaná y di-

vulgar la información para beneficio mutuo como en programas de previsión de alertas tempranas por inundaciones para la estación IDEAM - San Miguel.

➤ **ISAGEN y la Universidad de Antioquia:** se realizó la distribución de 250 ejemplares de la Guía Ilustrada de Flora de la Miel que pretende dar a conocer a la comunidad científica, académica y general de la región y del país, la importancia de 180 especies florísticas que se albergan en los bosques protectores del embalse Amaní. Además, se iniciaron los estudios para el levantamiento de las especies de flora en el Oriente Antioqueño para la publicación de una nueva guía. También se recibieron comunicaciones por parte del Herbario “José Cuatrecasas” de la Universidad Nacional de Colombia, en Palmira, y del Herbario Forestal de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas que resaltan la publicación por su excelente edición, la divulgación del conocimiento científico y el aporte al conocimiento de la flora de esta región del país.

➤ **Plan de Acción Inmediata (PAI) – Cuenca río Guarinó y Charca de Guarinocito:** este PAI es un proceso construido con la participación de las organizaciones sociales de la cuenca y busca articularse a los Planes de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Municipales. En 2010 fue adoptado como parte del Plan de Ordenamiento y Manejo Ambiental de la Cuenca (POMA). Entre sus logros se destacan el mejoramiento de la cobertura vegetal con la adquisición y reforestación de predios, saneamiento básico y el fortalecimiento de la organización y participación social a partir de los consejos de cuenca municipales, del consejo de cuenca regional y del grupo motor.

PORCENTAJE DE LOS MATERIALES UTILIZADOS QUE SON RECICLADOS

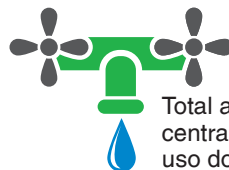


En este indicador se reporta la cantidad de agua que recirculó en la torre de enfriamiento para la generación de energía en el ciclo combinado de la central Termocentro en 2010. Esto hace referencia al agua que es captada y se emplea en el proceso de enfriamiento (ciclo cerrado), la cual no se vierte al ambiente en su totalidad.

La cantidad de agua reciclada, es decir, el volumen captado que no regresa a su fuente es 17.693 m³/año, correspondiente al volumen de agua de recirculación del sistema de agua enfriante.

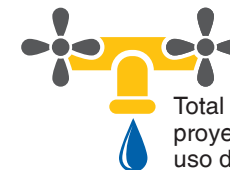
EXTRACCIÓN TOTAL DE AGUAS POR FUENTES

En las centrales y proyectos de ISAGEN el agua para uso doméstico es captada de fuentes superficiales y subterráneas. Este último tipo de fuentes, solamente aplica para la central Termocentro. A continuación se presentan los datos a 2010:



Total agua concesionada centrales de ISAGEN para uso doméstico e industrial:

347,158 L/s.



Total agua concesionada proyectos de ISAGEN para uso doméstico e industrial:

405,01 L/s

➤ **ISAGEN y las Corporaciones CORPOCALDAS y CORNARE:** durante 2010 se lograron resultados ambientales y sociales significativos en el manejo y protección de las cuencas y microcuencas hidrográficas asociadas a los ríos Nare, Calderas, Guatapé y San Carlos en el Oriente Antioqueño, y a las cuencas de los ríos La Miel, Guarinó y subcuenca del río Manso

en el departamento de Caldas. Con la participación de actores institucionales y comunitarios se dio continuidad al proceso de conservación y manejo de áreas de interés ambiental mediante actividades de recuperación y restauración de la cobertura vegetal en microcuencas, aislamiento de áreas de interés ambiental, agroforestería, gestión en biodiversidad con rehabilitación de fauna y protección de flora, saneamiento básico y educación ambiental.

➤ **ISAGEN y BIOCOCOMERCIO:** se logró el diagnóstico de las iniciativas empresariales del Oriente de Caldas y de Antioquia. Se fortaleció la cadena apícola, brindando apoyo a DAPPCE, empresa de apicultores de San Rafael que realizó su primer acercamiento a mercados nacionales al participar en BIOEXPO. En cuanto al ecoturismo, en la zona del Oriente de Caldas se encontró un turismo de tipo local y en el Oriente Antioqueño las expectativas se encuentran especialmente en el turismo basado en la conservación de los recursos naturales.

➤ **ISAGEN y la Unidad de Parques Naturales:** se han adelantado gestiones para la consecución de los predios necesarios para establecer la sede de control y vigilancia en el Parque Yariguies en Santander, en la cual se implementarán actividades relacionadas con la estrategia de educación ambiental. Con respecto al Parque Selva de Florencia, se llevó a cabo la preselección de los predios con los cuales se pretende reducir los conflictos de ocupación y tenencia al interior del área. Finalmente, en el Parque Las Herosas se están concertando los encuentros con diversos actores y el avance en el programa de educación ambiental.

6. Grupo Intergubernamental de Cambio Climático

Compromiso con el cambio climático y las energías renovables

ISAGEN se ha vinculado a iniciativas globales para contribuir al desarrollo sostenible a nivel mundial, en particular con la reducción y atenuación del cambio climático y el desarrollo de fuentes alternas de energía renovable, mecanismos de desarrollo limpio y eficiencia energética. A continuación se mencionan los proyectos emprendidos por la Compañía y los resultados obtenidos en 2010:

➤ **Gestión Integral del Cambio Climático:** ISAGEN actualizó el inventario de emisiones de CO₂ y cuantificó la huella de carbono correspondiente a 2009. Adicionalmente, avanzó en la definición e implementación de un plan estratégico para la gestión integral de cambio climático y estructuró un portafolio de proyectos para el mercado de carbono.

El inventario de emisiones desarrollado se basó en los lineamientos dados principalmente por las directrices del IPCC⁶ de 2006 para los inventarios nacionales de gases de efecto invernadero y las indicaciones del Greenhouse Gas Protocol.

La emisión total del CO₂ equivalente (e*) para 2009 fue de **374.828** toneladas, valor que se incrementó considerablemente con respecto a la emisión del 2008. Este aumento se debe a una mayor generación térmica de la central Termocentro, debido a un extenso período de sequía presentado en el país durante este año.

Todos los proyectos que actualmente desarrolla ISAGEN, que hacen parte de su portafolio y plan de expansión, aplican el Mecanismo de Desarrollo Limpio contemplado dentro del Protocolo de Kioto de las Naciones Unidas.

Fuente	2008	2009
Emisiones directas o fuentes mayores toneladas (1)	54.157	374.828
Emisiones indirectas o fuentes menores toneladas (2)	842	972
Emisiones toneladas CO ₂ e/ MWH	0,005481	0,04048
Total toneladas de CO₂ e	54.999	375.800

(1) Las fuentes de mayor relevancia dentro del inventario son las relacionadas con procesos de combustión en la central Termocentro y las emisiones del embalse de la central Miel I. Otra fuente de importancia es el consumo de combustibles fósiles por transporte a cargo de contratistas.

(2) Las principales fuentes menores son las relacionadas con las emisiones provenientes del consumo indirecto de combustibles fósiles por transporte aéreo y terrestre y por el consumo de energía eléctrica proveniente de la red eléctrica nacional.

Las actividades de la Compañía relacionadas con la emisión de Gases de Efecto Invernadero (GEI) proveniente de fuentes mayores no incluyen la emisión de SO_x dado que ISAGEN no consume combustibles fósiles cuya composición incluya el azufre (S). En cuanto a los óxidos de nitrógeno, su emisión se encuentra incluida en el cálculo de la emisión de CO₂ equivalente de la central de Termocentro. Esta central tiene una capacidad de 300 MW, opera en ciclo combinado y ciclo de enfriamiento cerrado, con gas natural, la misma se encuentra equipada con la tecnología Dry Low NO_x.

➤ **Proyectos hidroeléctricos:** la Compañía avanzó en la consolidación de su portafolio de proyectos de generación hidroeléctrica. De manera particular, desarrolló los estudios técnicos y ambientales requeridos para establecer la factibilidad de los proyectos hidroeléctricos Samaná, Cañafisto, Piedra del Sol, Patía y Andaquí en Colombia y dos proyectos hidroeléctricos en Perú.

➤ **Parque Eólico:** se culminó el diseño de un parque eólico de 20 MW, se inicio el proceso de análisis de viabilidad financiera, así como la gestión para la búsqueda y obtención de recursos económicos para su ejecución. También se realizaron las gestiones ambientales con las comunidades indígenas del área del proyecto con relación al uso del territorio y su participación en el proyecto.

En cuanto a las relaciones con la Comunidad Wayúu se mantuvieron y ejecutaron las actividades previstas en los acuerdos y en la consulta previa firmada en 2009 entre las comunidades y los promotores del Proyecto, la cual fue avalada por el Ministerio del Interior y de Justicia. En materia de derechos humanos no se presentó ninguna vulneración.



➤ **Estudio del Potencial Eólico:** ISAGEN, desde finales del año 2006 y en convenio con IBERDROLA de España, ha realizado las labores de caracterización del recurso eólico en diferentes zonas en estudio del país y se han identificado potenciales proyectos a desarrollar.

Dado que los proyectos identificados se desarrollan en zonas de resguardos indígenas, se realizaron las gestiones ambientales con las comunidades de las áreas en estudio con relación al uso del territorio y su participación en el Proyecto. Se realizó el proceso de consulta previa y la suscripción de acuerdos para el estudio del recurso y el uso del terreno.

En cumplimiento de los acuerdos mencionados, 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. En materia de derechos humanos no se presentó ninguna vulneración.

➤ **Proyecto Geotérmico del Macizo Volcánico del Ruiz:** busca el aprovechamiento del calor interno de la tierra, que se manifiesta en fuentes de aguas termales y emanaciones de vapor cerca a los volcanes, para generar energía eléctrica utilizando turbinas de vapor. Esta forma de producción de energía es considerada limpia y renovable.

Durante 2010 se realizaron diversos estudios de geología de detalle para identificar la localización y geometría de la fuente de calor y los reservorios de vapor y agua para pasar a la fase de perforación exploratoria. Estos estudios tienen una duración de dos años y

están siendo ejecutados con la participación de investigadores de la Universidad Nacional de Colombia, sede Bogotá, y el Instituto Colombiano de Geología y Minería (INGEOMINAS). Esta investigación además cuenta con la participación del Departamento Administrativo de Ciencia y Tecnología e Innovación (COLCIENCIAS), el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y el Centro Internacional de Física (CIF).

➤ **Proyecto Geotérmico Binacional:** en desarrollo del acuerdo suscrito entre los Ministerio de Electricidad y Energía Renovable de Ecuador y el Ministerio de Minas y de Energía de Colombia, ratificado por los cancilleres de los dos países, ISAGEN y la Corporación Eléctrica del Ecuador CELEC EP adelantaron negociaciones para la suscripción de un convenio para el desarrollo del Proyecto Geotérmico Binacional Chiles - Tufiño - Cerro Negro, el cual se localiza en la zona fronteriza de los dos países. En 2011 se adelantarán los estudios técnicos y ambientales requeridos para determinar la viabilidad del Proyecto.

➤ **Gasificación de carbón a alta presión en lecho fluidizado:** esta investigación tiene por objeto el diseño y construcción de un reactor de laboratorio y la experimentación de gasificación con carbones colombianos. La investigación se desarrolla en asocio con la Universidad Nacional de Colombia, sede Medellín, la Pontificia Universidad Bolivariana y la Universidad de Antioquia, con la participación del Departamento Administrativo de Ciencia y Tecnología e Innovación (COLCIENCIAS). Durante 2010 se culminó la cons-

EFICIENCIA DE REMOCIÓN DE LOS SISTEMAS DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES

	2008	2009	2010
Centrales de generación	82,4%	73,24%	58,01%
Proyectos de generación	-----	-----	69,6%

ISAGEN realiza diferentes tipos de tratamientos para las aguas residuales domésticas e industriales que se generan. Entre ellos se destacan:

- Plantas de lodos activados
- Plantas de tratamiento compactas
- Tanques sedimentadores
- Filtros anaeróbicos de flujo ascendente
- Filtros fitopedológicos para el tratamiento de las aguas de lavanderías
- Trampas de grasas
- Pozos sépticos
- Sistemas electroestáticos para manejo de aguas provenientes de las excavaciones de los túneles, con resultados positivos en la remoción de sedimentos.

En los proyectos se han presentado dificultades para alcanzar la remoción de DBO⁵⁷ del 80%, ya que los principales vertimientos, que están representados por los generados en las excavaciones subterráneas, contienen concentraciones muy bajas de carga orgánica, razón por la cual su remoción se hace más compleja.

trucción del reactor, se realizó el alistamiento del equipo y se desarrollaron las pruebas correspondientes. En 2011 se realizarán pruebas específicas de gasificación de carbón a alta presión y la obtención de gas de síntesis para su uso en generación de energía y petroquímica.

7. Parámetro que expresa el grado de contaminación del agua a partir de su contenido de sustancias biodegradables.

➤ **Biocombustibles:** en asocio con el Jardín Botánico Joaquín Antonio Uribe de Medellín, se inició el estudio “Producción de biodiesel a partir de dos especies oleaginosas silvestres americanas”. Durante 2010 se identificaron poblaciones silvestres con alto potencial para producir aceite y se tramitó ante el Ministerio de Ambiente Vivienda y Desarrollo Territorial (MAVDT) un permiso de estudio con fines de investigación científica con el objeto de realizar la colección del material vegetal y realizar las actividades de producción de éste. En 2011 se continuarán con las actividades de colección y reproducción, así como diferentes ensayos para la domesticación de estas especies y la producción de biodiesel.

A continuación se presenta la inversión destinada por la Compañía para el desarrollo de los proyectos mencionados:

Proyecto	Inversión 2010 (millones de pesos)
Gestión integral de cambio climático	33
Proyectos Hidroeléctricos	23.000
Parque Eólico	300
Estudio del Potencial Eólico	323
Proyecto Geotérmico del Macizo Volcánico del Ruiz	1.100
Gasificación de Carbón a Alta Presión en Lecho Fluidizado	9
Biocombustibles	105

La nueva sede administrativa de ISAGEN cumplirá con los más altos estándares ambientales y de calidad de vida en su interior. Será candidata a obtener la certificación LEED-NC V2009.

Otras prácticas que contribuyen a la protección del medio ambiente

Reconversiones tecnológicas: en los últimos años, en la sede Medellín y en las centrales de ISAGEN, se han realizado reconversiones tecnológicas que se traducen en ahorros energéticos. Se resaltan las siguientes:

Modernización de ascensores

Uso del carnet para el encendido de luces

Uso de impresoras compartidas y sin desperdicios de papel, para lo cual se emplea el carnet como medio para liberar impresiones, ahorrando significativamente en el consumo de papel.

Campañas de educación ambiental

ISAGEN participa desde el 2009 en el programa ambiental del fabricante de las impresoras que usa en sus instalaciones, cuyo objetivo es darle una disposición adecuada a los cartuchos de tinta para mitigar su impacto en el medio ambiente. La Empresa entregó en 2009 un total de 208 cartuchos y en 2010, 132.

CONSUMO DE AGUA

Consumo total de agua (m ³) ⁸	2008	2009	2010
Centrales de generación	62.862,40	59.315,20	47.226.97
Proyectos en construcción	----	----	3.600.212,83
Sede Medellín	7.241	7.567	7.516
Total	70.103,4	66.882,2	3.654.955,8

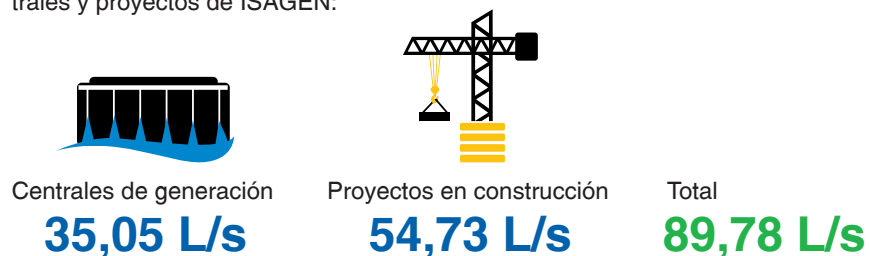
En todas las centrales y campamentos de los proyectos, la dotación per cápita de agua para uso doméstico se encuentra por debajo de los valores de referencia establecidos por las autoridades ambientales competentes (255 L/hab*día).

En algunos casos el aumento de estos valores es debido a que se presentan fugas que posteriormente son corregidas y, en otros, el aumento en el consumo de agua está asociado a la implementación de más medidores para el control del recurso. Finalmente, en otros casos, se debe a la dificultad de capacitar al personal del ejército por su alta rotación, ya que estos también son usuarios del agua que se utiliza en la central.



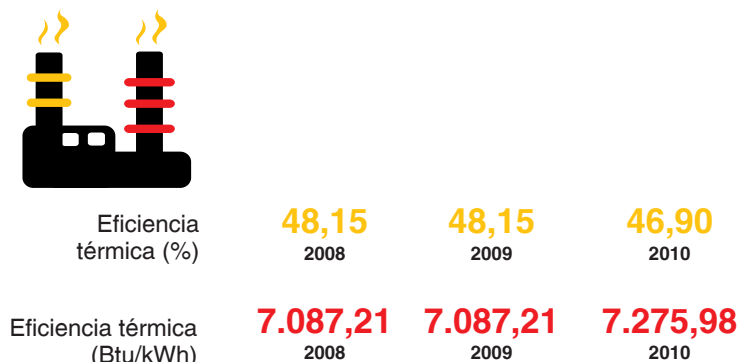
VERTIDO TOTAL Y CALIDAD DE LOS EFLUENTES

En el siguiente gráfico se muestran los caudales totales vertidos en las centrales y proyectos de ISAGEN:



En las centrales en operación, el caudal vertido está discriminado así: 3,46 L/s que corresponden a aguas residuales domésticas y 31,59 L/s correspondiente a aguas residuales industriales, las cuales son generadas por la central Termocentro.

PROMEDIO DE EFICIENCIA EN LA GENERACIÓN DE LA CENTRAL TÉRMICA TERMOCENTRO



8. En este indicador se presenta para el 2010 los datos de consumo de agua doméstica e industrial, información que no se reportó de forma consolidada en años anteriores.

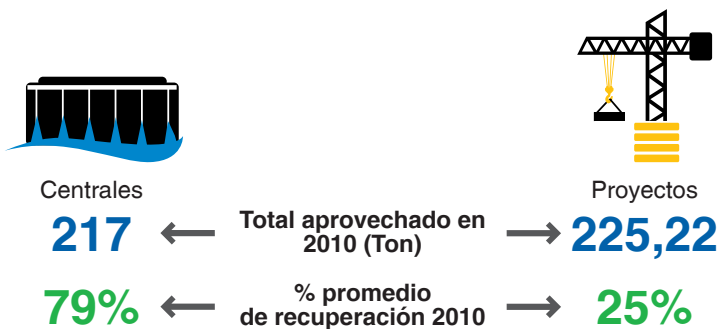
CANTIDAD TOTAL DE RESIDUOS POR TIPO Y DESTINO

Generación total de residuos comunes

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

Período	2008	2009	2010
Centrales de generación (ton)	188	334	273
Proyectos de generación (ton)	----	----	890
Total	188	334	1.163

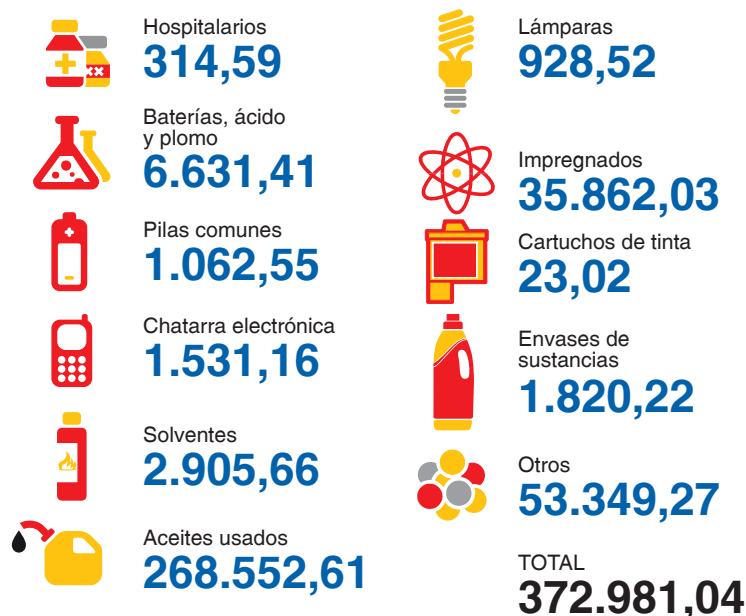
Generación total de residuos recuperados



En 2010 se cumplió con la meta anual prevista de recuperar el 65% de los residuos sólidos comunes y especiales generados en todas las centrales. Este comportamiento se puede interpretar positivamente debido a que cada vez hay mayor conciencia ambiental sobre el uso racional de los recursos, lo que se traduce en una minimización en la generación de residuos como papel, cartón, plástico, vidrio, entre otros materiales recuperables.

A pesar que el porcentaje de recuperación en los proyectos todavía es bajo, el valor se vuelve significativo cuando se identifica que la cantidad de residuos recuperados es ligeramente superior a la generada en todas las centrales.

Generación total de residuos peligrosos



Los tratamientos que se realizan a los residuos peligrosos de ISAGEN se describen de manera general a continuación:

- Desactivación
- Incineración
- Estabilización
- Desensamblaje (chatarra electrónica)
- Aprovechamiento
- Manejo de unidades de frío
- Disposición final en relleno de seguridad

Algunos tipos de residuos peligrosos que no pueden ser tratados o dispuestos en el país porque no se cuenta con la tecnología, son exportados a otros países por terceros autorizados contratados por la Empresa, dando cumplimiento a lo establecido en el Convenio de Basilea.

Todos los residuos peligrosos generados en 2010 fueron gestionados con terceros debidamente avalados por las autoridades ambientales.

Nueva sede con criterios de sostenibilidad

Durante 2010 se desarrollaron los diseños integrales de la nueva sede administrativa de ISAGEN en Medellín que termina su construcción en 2012. En coherencia con los principios de responsabilidad empresarial, las instalaciones cumplirán con los más altos estándares ambientales y de calidad de vida en su interior. El Proyecto, desde su etapa de diseño, se encuentra inscrito ante el Green Building Council de los Estados Unidos de Norte América (US GBC) como candidato a obtener la certificación LEED-NC V2009 como edificio nuevo.

La aspiración es lograr el certificado en categoría plata, que lo distinguirá como un verdadero edificio verde de talla mundial por el bajo impacto de su localización, la protección y uso eficiente de los recursos naturales, la eficiencia energética, el uso de materiales locales en la obra, la calidad del ambiente interior y la reducción de emisiones de CO₂.



RETOS 2011

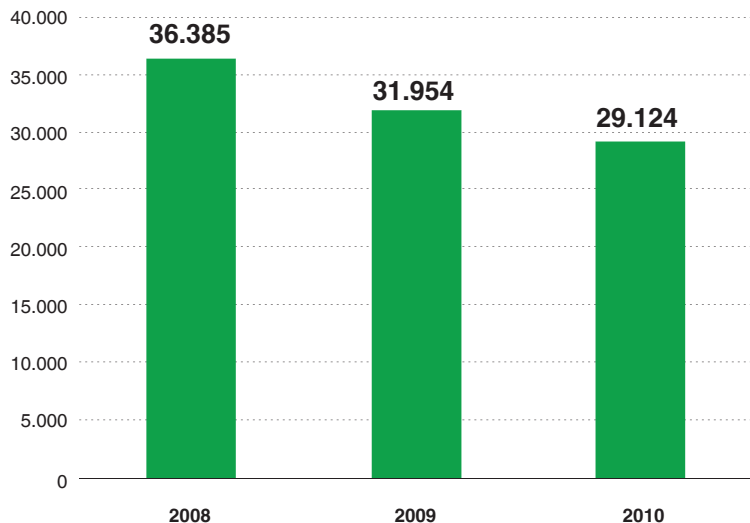
Adelantar el plan de ordenación del embalse de la central Miel.

Definir la estrategia de neutralización de la huella de carbono de ISAGEN y su ejecución en el tiempo, con base en los proyectos e iniciativas que se han identificado o se identifiquen y las condiciones de mercado de los Mecanismos de Desarrollo Limpio, de tal manera que sea factible su ejecución para la Empresa

Validar y registrar los proyectos que desarrolla ISAGEN como Mecanismo de Desarrollo Limpio.

CONSUMO DE ENERGÍA

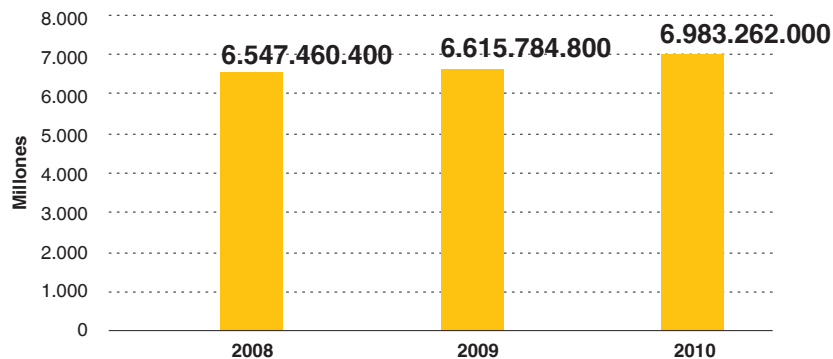
Consumo de energía en centrales de generación (Megajulios)



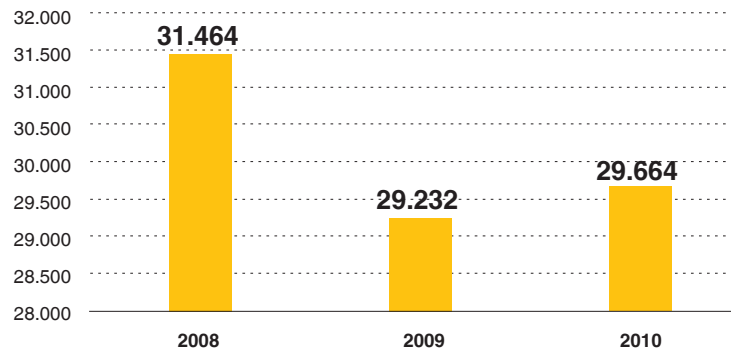
La variación en los consumos de energía se debe a la participación en la generación total de ISAGEN de los tipos de generación hidráulica, francis o pelton, y generación térmica, la cual disminuyó, además de las modernizaciones en algunos equipos que se vienen realizando en las plantas.

57.193.922.380 Consumo de energía eléctrica proyectos en construcción 2010 (KJulios)

Consumo total de energía eléctrica sede Medellín (KJ)



Consumo de energía eléctrica por persona sede Medellín (KJ/persona/día)



Si bien durante el año en la sede Medellín se hicieron cambios de algunas luminarias decorativas por tipo ahorrador, se implementaron sensores de presencia en parqueaderos y se optimizaron los tiempos de aseo y mantenimiento nocturnos para disminuir el tiempo de encendido innecesario de luminarias en el edificio principal, el aumento de la planta fija de trabajadores de ISAGEN en Medellín incrementó el consumo general de energía eléctrica.

Otros indicadores ambientales

Fuentes de aguas y hábitats relacionados que han sido afectados significativamente por la extracción de agua

En las centrales de ISAGEN se tienen implementados programas de ahorro y uso eficiente de agua, los cuales permiten hacer un monitoreo permanente de las fuentes de las cuales se extrae este recurso para consumo doméstico e industrial y en dichos planes se trabaja de manera muy importante en la educación ambiental, como componente fundamental para lograr un uso eficiente del agua.

De acuerdo con la Política Ambiental de ISAGEN, permanentemente se garantiza el respeto de los caudales concesionados por las autoridades ambientales competentes en las diferentes regiones donde se encuentran las centrales y proyectos en construcción. En 2010 no se afectaron significativamente fuentes de aguas y hábitats.

Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono

La Unidad Técnica de Ozono (UTO) del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, junto con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo - PNUD, desarrolla un proyecto de sustitución de las unidades de enfriamiento de aire (chillers), que utilizan Sustancias Agotadoras de la Capa de Ozono (SAO) como los Clorofluorocarbonados o CFCs.

ISAGEN se encuentra participando en dicho Proyecto y desde el 2009 expresó su interés en incluir los chillers de la central Jaguas en dicho análisis para la reconversión a tecnologías más eficientes y más amigables con el ambiente. En 2010 la Empresa tuvo un primer acercamiento con los ejecutores del Proyecto y en él se hizo entrega de la información técnica necesaria para dar inicio a los estudios y diseños de los nuevos sistemas a implementar.

Por otra parte, en el año 2010 se realizó un inventario de las SAO empleadas en los sistemas de refrigeración de todas las centrales, con el fin de evaluar la posibilidad de convertir los sistemas antiguos a tecnologías que usen refrigerantes más limpios y amigables con el ambiente. ISAGEN da cumplimiento a lo establecido en el Protocolo de Montreal.

Inventario y consumo de PCBs en los equipos en uso

En 2010 el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial se encontraba en proceso de expedición de un decreto que establecía medidas de gestión, manejo y eliminación de equipos, materiales, desechos o sustancias que consistan, contengan o puedan estar contaminados con Bifenilos Policlorados (PCB). ISAGEN realizó el inventario de transformadores de la Empresa y estableció que cuenta con 209 unidades (de potencia y de distribución) en todas sus centrales. La Empresa elaborará un

plan de acción particular para dar cumplimiento a las metas de análisis de PCB's en transformadores y demás equipos (reactores, condensadores, capacitares, entre otros) que contengan aceites y se consideren sospechosos de contener PCB's.

Óxidos nitrosos (NOx) y otras emisiones al aire significativas, por peso

Termocentro es la única central de ISAGEN que produce NOx. Para 2010 las emisiones generadas presentaron concentraciones de esta sustancia en la caldera 1 y en la caldera 2 respectivamente, de 64,73 y 56,61 mg/m³, valor que cumple la Resolución 909 de 2008 que exige como límite máximo una concentración de 120 mg/m³. Así mismo, se emitieron a la atmosfera 278 Ton gases de combustión/año.

Número total y volumen de derrames significativos

En ISAGEN se tiene establecido y documentado que, en caso de presentarse una emergencia por fuga o derrame de sustancias químicas, se deberán seguir las instrucciones específicas indicadas en las tarjetas de emergencias de cada producto.

Toda fuga o derrame que se presente deberá quedar debidamente registrado en un formato establecido para tal fin, el cual deberá ser diligenciado por el encargado.

Después de atender la emergencia se evalúa desde el punto de vista ambiental para realizar la adecuada recolección de la vegetación y residuos, su disposición final y reforestación en caso de considerarlo necesario, determinando la magnitud de los impactos ambientales causados por la emergencia, las medidas de mitigación y prevención que se deben adoptar.

Los derrames presentados durante 2010 en las centrales San Carlos y Termocentro no representaron impactos ambientales.

Para el proyecto Amoyá se reporta el derrame de un producto químico utilizado para las mezclas de los concretos en la zona industrial de captación. Adicionalmente, se presentó un derrame de otro producto químico que se emplea para las mezclas de concretos. El suelo contaminado fue recogido oportunamente y tratado con un gestor autorizado, por lo tanto no se generaron consecuencias negativas para el medio ambiente.

Recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por descargas de agua

En ISAGEN se monitorean las fuentes receptoras de los vertimientos generados por las actividades domésticas e industriales. Los resultados de dichos monitoreos, evidencian que no se genera ninguna afectación sobre los cauces y hábitats de las fuentes receptoras.

Porcentaje de productos vendidos que se reciclan al final de la vida útil

En el 2010 se realizó la comercialización de dos lotes de aceites, uno para la central San Carlos y el otro para Termocentro. Estos aceites son utilizados para la producción de grasas y aceites.

- **San Carlos:** 37 canecas con aceite usado
- **Termocentro:** 82 canecas con aceite usado

Incidentes y multas o sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa en materia ambiental

En 2010, mediante la Resolución No. 1089 de junio 11 de 2010, el Ministerio Ambiente Vivienda y Desarrollo Territorial (MAVDT) impuso una multa a ISAGEN por un valor de 83'479.200 millones de pesos por haber ejecutado actividades de ocupación de cauces y por la instalación y operación de una trituradora, en el Proyecto Tránsito Guarinó, sin contar previamente con los permisos correspondientes. Vale la pena destacar que esta multa responde a inconvenientes derivados de trámites para la obtención de permisos ambientales y no a que ISAGEN haya generado afectaciones o daños ambientales.

Impactos ambientales significativos del transporte de productos

En ISAGEN el transporte terrestre del personal es contratado con terceros, quienes garantizan el mantenimiento permanente de sus vehículos, en algunos casos emplean vehículos a gas y se realizan las revisiones técnicas mecánicas requeridas. La Empresa verifica la información correspondiente para garantizar el cumplimiento de la normatividad y para garantizar que no se generen impactos ambientales significativos.

Debido al gran volumen de vehículos que deben transitar durante la construcción de los proyectos, ISAGEN revisa que los mismos se encuentren al día con el certificado de gases y revisión técnico mecánica. Al concluir 2010 se tuvo que el 98% de los vehículos tenían el certificado vigente y el 2% restante lo tenía en trámite.



CONSULTA AQUÍ

➤ Sitio de Responsabilidad Empresarial

COMPROMISO CON EL DESARROLLO Y BIENESTAR DE LOS TRABAJADORES

Modelo Integral
de Gestión Humana

Comité de Bienestar Social
y Empresarial

Seguridad
y Salud Ocupacional

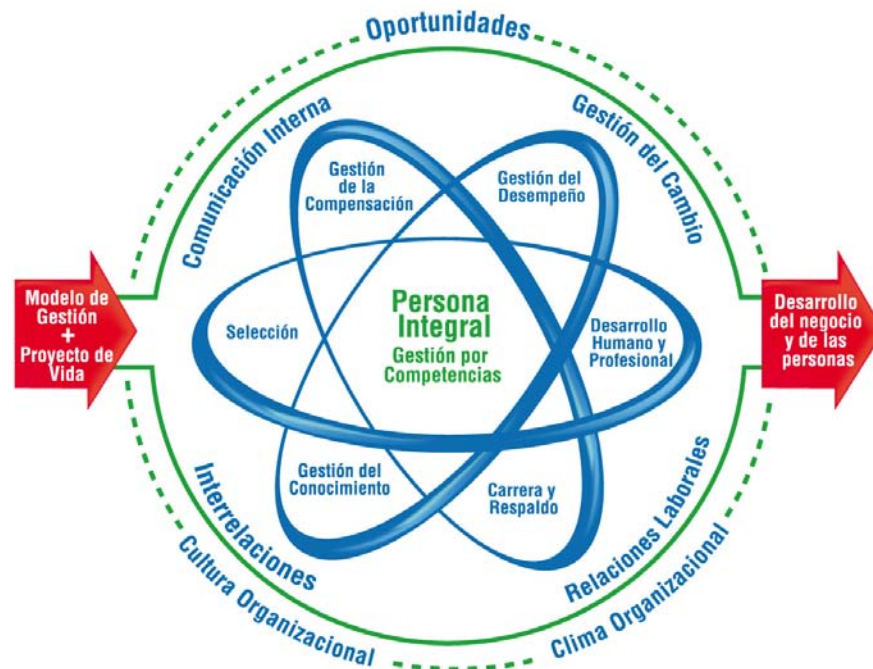
Educación ambiental



Con el propósito de garantizar las condiciones óptimas para el desarrollo personal y profesional de los trabajadores, durante 2010 la Empresa orientó sus esfuerzos hacia la consolidación del Modelo Integral de Gestión Humana (MIGH), revisando algunos elementos del mismo y ajustándolo a las exigencias de la dinámica empresarial. Este modelo busca el desarrollo del negocio y de las personas, tomando como elemento fundamental el proyecto de vida de los trabajadores.

En materia laboral ISAGEN se acoge a las normas internacionales y tiene como referente las directrices de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

Modelo Integral de Gestión Humana



La Compañía concibe al trabajador como una persona única, dinámica, responsable y trascendente. Para responder a esta concepción empresarial y convertir el trabajo en una verdadera oportunidad de desarrollo colectivo e individual, ISAGEN implementa un Modelo Integral de Gestión Humana que respeta a los trabajadores en su diversidad, busca la coherencia de su desempeño con los objetivos empresariales y garantiza una gestión transparente y respetuosa de sus derechos humanos y laborales.

El trabajador es el núcleo del modelo y en torno a él se desarrollan unos subprocesos que le proporcionan las condiciones y oportunidades necesarias para desempeñarse exitosamente.

TOTAL DE TRABAJADORES Y NIVEL EDUCATIVO



Selección

Los procesos de selección de ISAGEN facilitan la incorporación y promoción de talento humano mediante unos criterios y procedimientos justos y transparentes, basados en las competencias de las personas.

Desarrollo humano y profesional

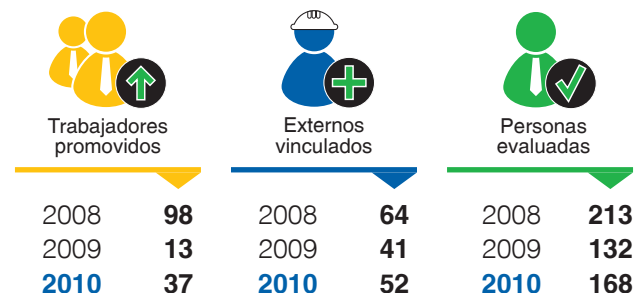
ISAGEN propicia espacios y oportunidades para movilizar y desplegar efectivamente las habilidades, conocimientos e intereses de los trabajadores, y para hacerlo, la Empresa diseña e implementa de manera permanente instrumentos y programas.

Durante el 2010, y mediante la iniciativa Proyecto de Vida, ISAGEN ofreció a todos sus trabajadores la oportunidad de explicitar sus metas personales, profesionales y familiares, así como la posibilidad de reflexionar sobre el camino para hacerlas realidad. El objetivo es que el trabajador se haga gestor de su propio desarrollo y, si es su deseo, comparta con la Empresa aquellos planes en los que ella pueda ser su aliado. Se acompañaron 63 talleres de Proyecto de Vida a los que asistieron 389 personas, lo que representó una participación del 76% del total de trabajadores.

Gestión del conocimiento

ISAGEN facilita las condiciones tecnológicas y culturales necesarias para movilizar, capitalizar y aplicar el conocimiento a los requerimientos del trabajo. El propósito es posibilitar un alto rendimiento y contribuir al fortalecimiento de las competencias empresariales.

PARTICIPACIÓN EN LOS PROCESOS DE SELECCIÓN 2010



Natalia Marcela Mejía de ISAGEN, sede Bogotá, hizo parte del grupo de trabajadores que participaron de los Talleres Proyecto de Vida y comparte su experiencia:

“ ISAGEN apoya mucho al trabajador para que pueda cumplir todos sus sueños pues le brinda tanto estabilidad económica como emocional, también un buen clima laboral, lo que ha hecho que vaya creciendo tanto como persona como en mi parte profesional (...) El mayor aprendizaje que tuve en la realización del Proyecto de Vida fue a ser persona, en ISAGEN he aprendido mucho eso, a tener valores, a aprender a valorar a los demás por lo que hacen y por lo que son (...) La Empresa ha servido como un apoyo y me ha dado la fuerza para cumplir mi proyecto de vida ”.

Capacitación

En 2010, tras una evaluación de las necesidades de conocimiento en la Empresa, los requerimientos de formación disminuyeron con respecto a 2009. Esto responde a un aumento en el conocimiento especializado de los trabajadores a partir de estudios formales representados en

CAPACITACIONES

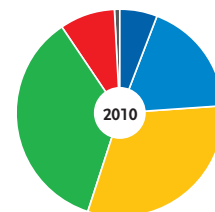


maestrías, diplomados, eventos en el exterior, congresos, entre otros, y al enfoque de la capacitación formal a unas necesidades más específicas.

Horas de capacitación por grupo ocupacional

Aumentó ligeramente el porcentaje de capacitación para gerentes, directores y especialistas de acuerdo con sus necesidades de actualización y mantenimiento de conocimientos en temas técnicos. En el caso de asistentes y técnicos disminuyó el porcentaje por la realización de menos eventos enfocados a conocimientos básicos y la concentración en temas técnicos especializados.

HORAS DE CAPACITACIÓN POR GRUPO OCUPACIONAL



Promedio horas de formación 2010



Escuela corporativa

La Escuela Corporativa es un programa que permite la organización y distribución del conocimiento requerido por los trabajadores para desempeñarse en cada proceso.

Mediante metodologías activas de aprendizaje que buscan proporcionar un conocimiento integral aplicado al trabajo, y un acompañamiento a través de tutorías virtuales por parte de expertos, los módulos responden a necesidades particulares de las personas y sus roles, además se convierten en un complemento a la inducción empresarial y afianzan el reconocimiento del puesto de trabajo.

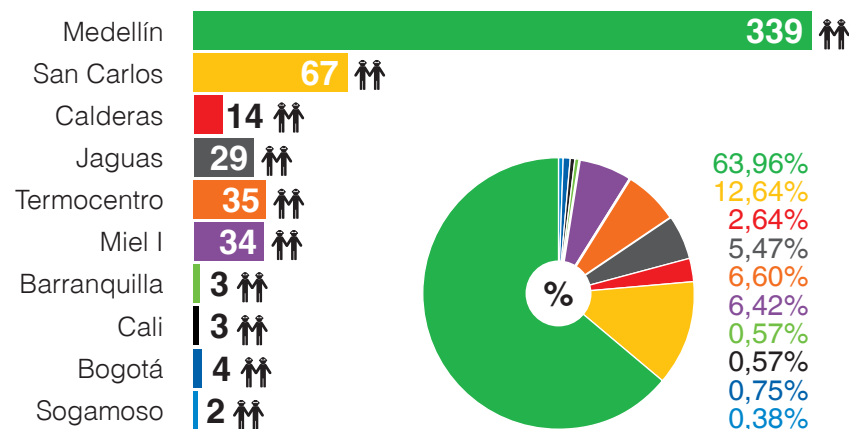
En 2010 esta Escuela contribuyó a dar mayor claridad en el tema de contratación empresarial y al fortalecimiento de la productividad del puesto de trabajo.

Escuela Corporativa

Temas de capacitación	Número módulos	Número sesiones	Número personas	Horas
Habilitación integral de contratación	7	24	211	136
Herramientas de Productividad				

La Escuela Corporativa tuvo una gran acogida entre los trabajadores, tal y como lo indican los niveles de satisfacción general que se ubican en un 97% y la motivación que arroja un 96,78%.

TRABAJADORES POR SEDE 2010



Gestión de las competencias

Para facilitar la gestión humana, ISAGEN terminó la actualización de su diccionario de competencias que permite valorar de una manera adecuada los comportamientos y actitudes que debe tener cada persona en el cargo que ocupa.

La Empresa sabe que el desarrollo integral de los trabajadores está condicionado por factores como su desempeño laboral y sus expectativas de crecimiento, la interacción con otros, la cultura empresarial y las mismas dinámicas de comunicación al interior de la Organización. Con el propósito de propiciar el contexto idóneo para un desempeño exitoso, la Compañía pro-

ROTACIÓN⁹



NÚMERO DE APRENDICES Y PRACTICANTES

Número de Aprendices SENA ¹⁰	2008	2009	2010
Aprendices etapa lectiva ¹¹	14	16	11
Aprendices etapa productiva ¹²	19	24	22
Total	33	40	33
Número de Practicantes	2008	2009	2010
Estudiantes Universitarios	87	60	61

movió como estrategia corporativa de aprendizaje, la iniciativa interrelaciones que logró sensibilizar a los asistentes sobre la importancia del desarrollo de competencias conversacionales, la comunicación, el trabajo en equipo y liderazgo.



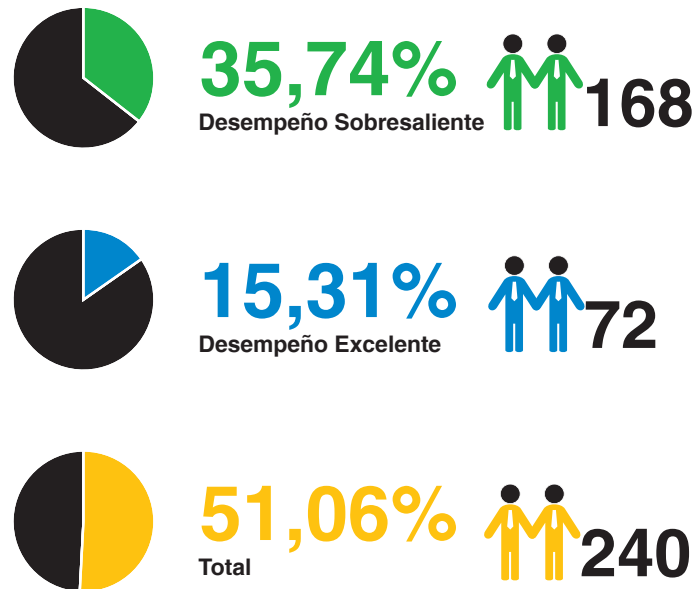
9. Medida como número de trabajadores retirados dividido número total de trabajadores por 100.
10. Servicio Nacional de Aprendizaje

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

Gestión del desempeño

La Empresa diseñó el sistema de gestión de desempeño por competencias que permanentemente hace seguimiento a los compromisos definidos entre los trabajadores y la Empresa. Durante 2010 se realizó la revisión integral de este sistema, obteniendo como resultado criterios precisos y una metodología que permite establecer metas claras, retroalimentar el desempeño de los trabajadores en 2009, evaluar los logros obtenidos y reconocerlos. De un total de 470 trabajadores, 240 obtuvieron reconocimientos por su desempeño en la Organización.

RECONOCIMIENTO POR DESEMPEÑO DE TRABAJADORES



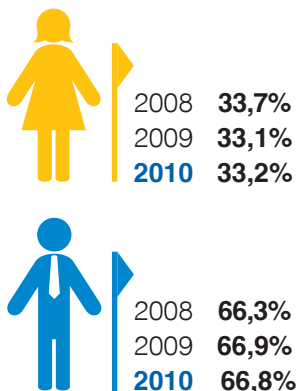
SALARIO MÍNIMO DE ISAGEN COMPARADO CON EL SALARIO MÍNIMO LEGAL VIGENTE EN PESOS POR HORA EN 2010

		
	Salario mínimo legal pagado en Colombia	Salario mínimo pagado en ISAGEN.
Mensual	515.000	1.200.000
\$/Hora	2.146	5.000

Gestión de la compensación

En 2010 la Empresa revisó, frente a la política actual y las nuevas necesidades de la Organización, los criterios, procedimientos y sistemas de información orientados al reconocimiento de las contribuciones individuales y colectivas de los trabajadores. Este subproceso se encuentra enmarcado dentro de conceptos de equidad y competitividad salarial.

TRABAJADORES POR GÉNERO



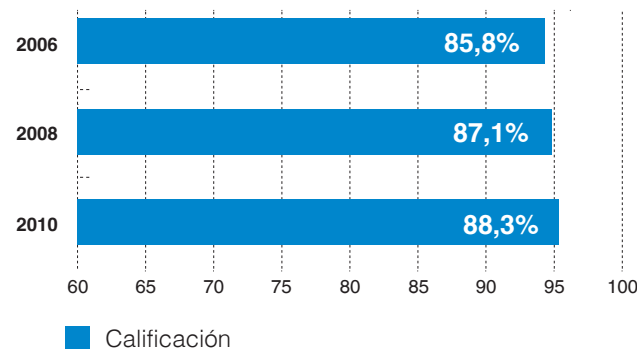
Plan de carrera y respaldo

Durante 2010, la Compañía implementó el programa de directivos que tiene como propósito identificar y evaluar competencias de los trabajadores para liderar procesos y equipos de trabajo. En total se identificaron 26 personas con potencial directivo y se definieron planes de desarrollo para movilizar las competencias requeridas. En el marco de este programa, también se evaluaron las competencias de los directivos actuales. En ISAGEN el 92% de los directivos son originarios de las regiones donde la Empresa realiza sus operaciones: centrales, proyectos en construcción y oficinas regionales.

Clima organizacional

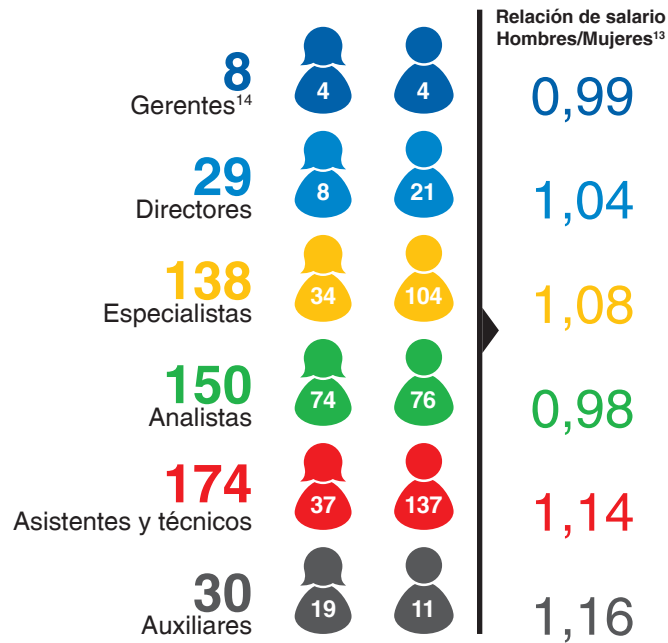
Cada dos años ISAGEN realiza una medición de clima organizacional, es decir, de las percepciones que sus miembros comparten en torno a las políticas, prácticas y procedimientos de la Organización, así como del ambiente de trabajo. En 2010 la Compañía evaluó el clima organizacional obteniendo una calificación del 88,3%, lo que muestra una tendencia de mejora consistente y un nivel superior al promedio de las empresas referenciadas.

INDICADOR DE CLIMA ORGANIZACIONAL



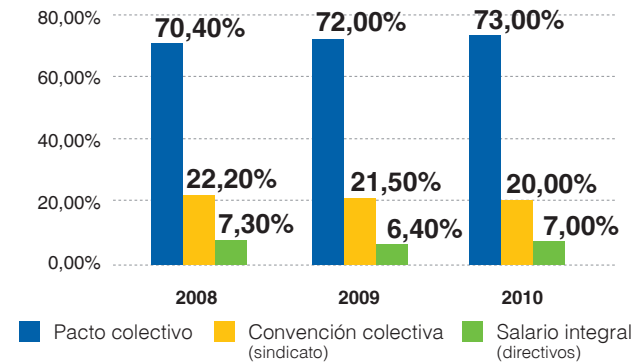
En clima organizacional la Empresa obtuvo una calificación del 88,3%, ubicándose en un nivel superior al promedio de las empresas referenciadas.

TRABAJADORES POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y RELACIÓN SALARIAL 2010



cho de asociación es permanente y se evidencia mediante el trato sin discriminación y equitativo a todos los trabajadores, independientemente de su afiliación. En 2010 no se presentaron incidentes de discriminación, denuncias de acoso laboral, de trabajo forzado o actividades que pusieran en riesgo el derecho a la libertad de asociación.

TRABAJADORES POR TIPO DE CONTRATO



Relaciones laborales

En ISAGEN las relaciones con los trabajadores se enmarcan en la legislación laboral colombiana y en los convenios colectivos o individuales establecidos con ellos.

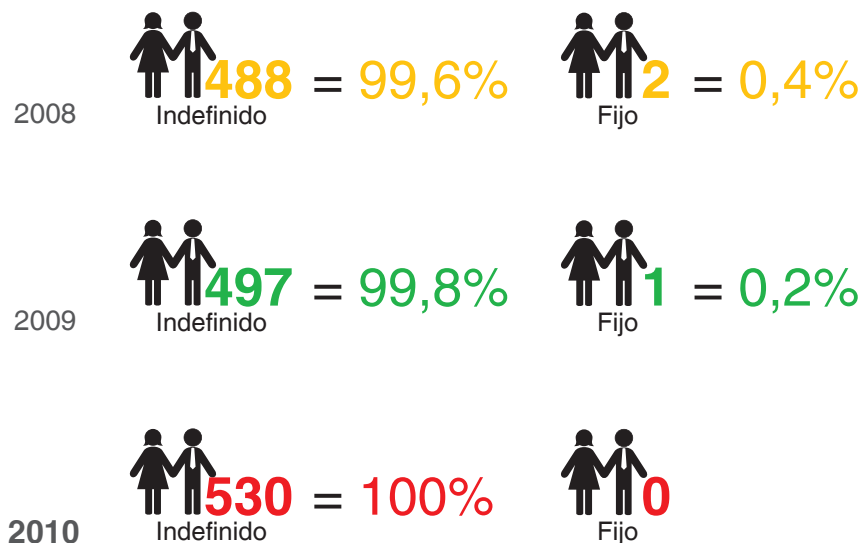
La Compañía cuenta con dos tipos de convenios colectivos para el manejo de las relaciones laborales: pacto colectivo de trabajadores no sindicalizados y convención colectiva de trabajadores sindicalizados. El apoyo al dere-

Conforme a las disposiciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en ISAGEN existen todas las garantías para participar en las actividades vinculadas al sindicato y al pacto colectivo. En época de negociación, la Empresa asigna una oficina, facilita la comunicación, suministra el tiempo requerido por los trabajadores y, si es necesario el desplazamiento desde las centrales, les provee el transporte y viáticos, incluso asigna otro trabajador a sus labores de manera que puedan dedicar el 100% del tiempo a las negociaciones.

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

14. No se incluye al Gerente General

TRABAJADORES POR DURACIÓN DE CONTRATO



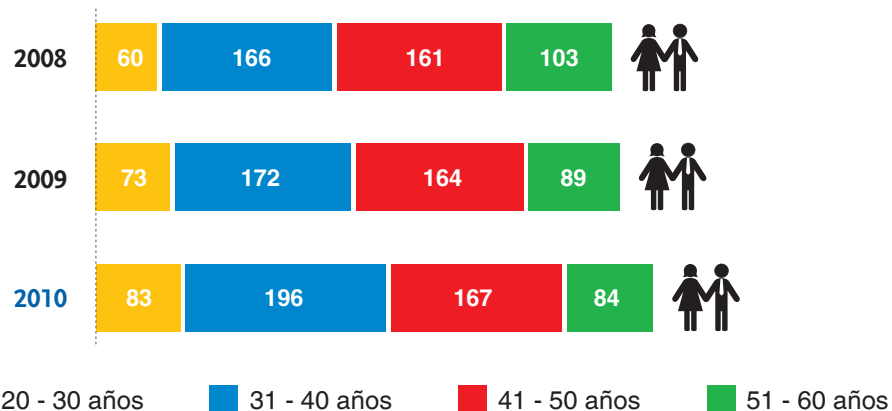
NÚMERO DE FAMILIAS BENEFICIADAS CON PRÉSTAMOS DE VIVIENDA



NÚMERO DE FAMILIAS BENEFICIADAS CON AUXILIOS DE SALUD PARA LAS FAMILIAS DE LOS TRABAJADORES Y PENSIONADOS



NÚMERO DE TRABAJADORES POR EDAD



Dentro de los beneficios sociales pactados con los trabajadores se encuentran: préstamos de vivienda y vehículo; auxilios de educación, refrigerio y salud, de matrimonio, nacimiento de hijos, fallecimiento de familias y de anteojos; pólizas colectivas de salud; dotación ropa y calzado; subsidios sobre aportes a la seguridad social y pensión; seguro de vida y seguro exequial. El monto total del aporte económico de la Empresa en concepto de beneficios sociales es de alrededor de 12.728 millones de pesos, lo que representa el 12,5% de los gastos de personal. Todos los trabajadores de ISAGEN trabajan jornada completa y tienen los mismos beneficios.

Comité de Bienestar Social y Empresarial

En 2010 continuó el ejercicio del Comité de Bienestar Social y Empresarial, el cual está integrado por los trabajadores y tiene como objetivo proponer acciones para su desarrollo integral y el fortalecimiento del principio de participación. Dentro de los logros de este comité se destacan:

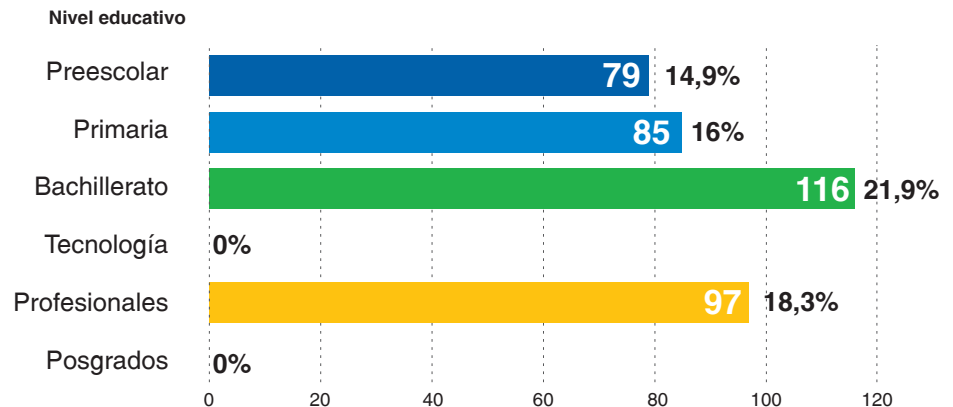
- **Programas de apreciación y sensibilización de actividades deportivas recreativas y culturales:** permiten desarrollar y estimular las habilidades de los trabajadores, de su grupo familiar y contratistas en los ámbitos artísticos y recreativos. El número de asistentes fue de 5.492¹⁵.
- **Escuela de sensibilización para el desarrollo humano:** contribuye al desarrollo integral de los trabajadores, de su grupo familiar y contratistas. Busca estimular el reconocimiento de la dimensión física, estética, el fomento del autocuidado y de la salud integral. El número de asistentes fue de 2.389¹⁶.

Escuelas de Formación Ciudadana y Familiar

Son programas de formación continua que tienen como objetivo contribuir al crecimiento personal de los pensionados, de los trabajadores y sus familias. La Escuela de Formación Ciudadana se orienta al fortalecimiento de la familia como unidad básica y fundamental. La Escuela

¹⁵ y ¹⁶. Los trabajadores y contratistas pueden asistir más de una vez a las capacitaciones.

EDUCACIÓN A LAS FAMILIAS DE LOS TRABAJADORES 2010



Total = 377 / 71,1%

Se culminaron los primeros ciclos de las Escuelas de Formación Familiar y Ciudadana que, mediante temáticas relacionadas con la vida familiar y del contexto sociopolítico, pretenden contribuir al crecimiento personal de los trabajadores.

de Formación Ciudadana busca fortalecer el rol de ciudadanía en el trabajador y en sus familias.

En 2010 se culminó el primer ciclo de talleres de estas Escuelas y se definieron, estructuraron e iniciaron los segundos ciclos. Un total de 285 personas asistieron a 21 talleres que se han convertido en espacios altamente concurridos y apreciados por trabajadores y sus familias.

Seguridad y Salud Ocupacional

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 2010 se realizó un estudio de riesgo sicosocial que tuvo como finalidad identificar y evaluar los factores psicológicos y sociales que afectan a los trabajadores de ISAGEN de acuerdo con la naturaleza del trabajo que realizan. De este estudio participaron 367 trabajadores, que representan el 69% de la población laboral, y como resultado se definió un programa de intervención integral que contribuye a un ambiente de trabajo óptimo. A partir del 2011 se realizarán unos talleres de sensibilización e intervención para el control del estrés.

Como enfermedades profesionales ISAGEN contempla las afecciones del sistema respiratorio, del sistema osteomuscular y del sistema digestivo. En el transcurso del año se desarrollaron campañas de sensibilización general para prevenir el tabaquismo, enfermedades de transmisión sexual y el riesgo sicosocial. Se promovió el autocuidado, la higiene postural, la conservación auditiva y visual, así como el programa de acondicionamiento físico en los gimnasios de la Empresa bajo la orientación de profesionales.

ANTIGÜEDAD (PROMEDIO EN AÑOS)



2008



2009



2010

Adicional al estudio y estas campañas, dentro del esquema de prevención y plan de emergencia del 2010, se realizaron las siguientes actividades:

80 prácticas de entrenamiento y capacitación a las diferentes brigadas de emergencia.

20 simulacros que permitieron evaluar el desempeño de estas brigadas y de los trabajadores, e implementar los ajustes necesarios con acciones preventivas y correctivas.

En el transcurso del año se presentaron siete emergencias que, por la acción oportuna de las brigadas, se atendieron efectivamente evitando daños materiales •
Capacitación en Salud Ocupacional

El número total de asistentes a las capacitaciones en Salud Ocupacional fue de 8.434¹⁷, entre trabajadores y contratistas. Se abordaron los siguientes temas: inducciones, seguridad industrial, manejo de sustancias químicas, plan de emergencia y trabajos de alto riesgo.

5,65
Total horas de capacitación
en Salud Ocupacional¹⁸

En el marco de la encuesta sobre clima organizacional el 97% de los trabajadores consideran que la gestión corporativa en salud ocupacional se cumple siempre o muchas veces.

Comité Paritario de Salud Ocupacional (COPASO)

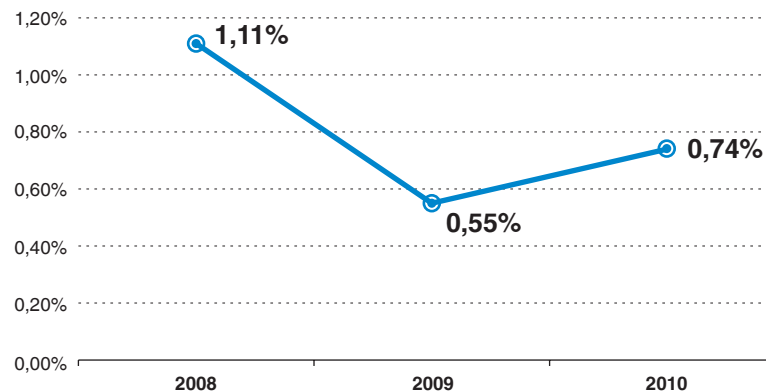
COPASO es un organismo de participación que apoya el desarrollo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional para mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores y contratistas, los cuales son representados en un 100% por este Comité. Se encuentra integrado por representantes del grupo trabajadores y de la Empresa a los que se capacitó en temas relacionados con seguridad y salud ocupacional. Aborda los siguientes temas: campañas de autocuidado, orden y aseo, capacitaciones en seguridad y salud ocupacional, investigación de incidentes y accidentes de trabajo, canalización de inquietudes y solicitudes por parte de tra-

bajadores y contratistas en asuntos de seguridad y salud ocupacional, entre otros.

Accidentalidad laboral

En lo corrido del año se registraron cuatro accidentes laborales leves de trabajadores, los cuales generaron 20 días de incapacidad y no dejaron incapacidades permanentes. En 2010 se presentó un accidente más que en 2009, pero la severidad dada en términos de incapacidad fue de 27 días menor. En la siguiente gráfica se observa el comportamiento de la tasa de accidentalidad de los trabajadores en los últimos tres años:

TASA DE ACCIDENTALIDAD DE TRABAJADORES

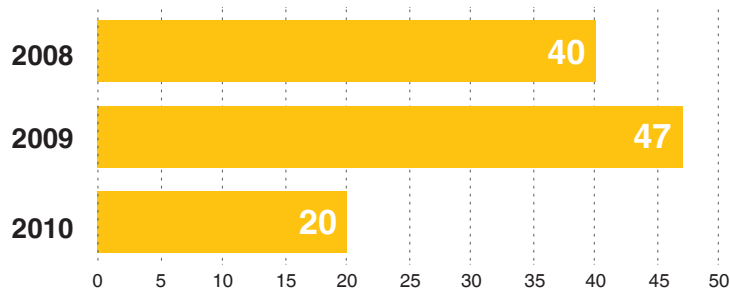


FASECOLDA (Federación de Aseguradores Colombianos) reporta en el 2008 una tasa de accidentalidad del 7.0% y en el año 2009 7.9% para empresas de generación, captación y distribución de energía eléctrica.

17. Los trabajadores y contratistas pueden asistir más de una vez a las capacitaciones.

18. (Sumatoria de Hrs Capacitación en S.O por Central-Sede * N° Trabajadores-contratistas Central -Sede) / (Sumatoria trabajadores de la Central - Sede)

SEVERIDAD EVALUADA EN DÍAS DE INCAPACIDAD



TASA DE AUSENTISMO LABORAL²⁰



PORCENTAJE DE TRABAJADORES CON DERECHO A JUBILARSE EN LOS PRÓXIMOS 5 Y 10 AÑOS¹⁹

Categoría profesional	2009		2010	
	5 años	10 años	5 años	10 años
Gerentes	0,2	0,6	0,38	0,38
Directores	0,0	1,0	0,94	0,75
Especialistas	0,2	4,2	0,19	1,7
Analistas	1,0	4,0	1,32	0
Asistentes	0,4	5,4	1,32	3,77
Auxiliares	0,6	2,8	0,75	1,32

19. Este dato no se reporta para 2008 porque es un requerimiento del suplemento GRI del sector eléctrico que comenzó a implementarse en 2009.

20. Este indicador se calcula como: (número de días de incapacidad/número de trabajadores * 365 días al año)

Educación ambiental

ISAGEN promueve entre los trabajadores buenas prácticas de gestión ambiental con el fin de que sean aplicadas en la vida cotidiana y contribuyan al desarrollo sostenible:

Capacitaciones sobre el cuidado del medio ambiente

Temas	Nº trabajadores	Horas promedio
Manejo integral de residuos sólidos	178	1,9
Manejo integral de Sustancias Químicas MISQ	88	0,7
Gestión Integral del agua	82	1,0
Semana Ambiental: temas bióticos, Gestión social, Sistema de Gestión Ambiental y Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional	461	2,3
Simulacros ambientales	36	2

En el marco de la encuesta sobre clima organizacional el 98% de los trabajadores reconoce que la Empresa está comprometida siempre o muchas veces con la implementación de buenas prácticas de gestión ambiental.



CONSULTA AQUÍ

- Modelo Integral de Gestión Humana
- Sitio de Responsabilidad Empresarial



RETOS 2011

Evaluar la viabilidad de las solicitudes de los trabajadores en sus proyectos de vida

Continuar fortaleciendo las interrelaciones entre los trabajadores

Definir las herramientas para acompañar la ejecución de los planes de desarrollo de los directivos y dar inicio a la Escuela de Directivos para formarlos en competencias que les permitan orientar el desarrollo de las personas a su cargo.



Planes de Manejo Ambiental
componente social

Una apuesta
por la formación
y la participación comunitaria

Alianzas que fortalecen
el tejido social

Generación de empleo

Educación ambiental

COMPROMISO CON LAS COMUNIDADES DE ÁREAS DE INFLUENCIA

Como parte de su compromiso con el país, ISAGEN realiza una gestión social 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. Toda esta gestión está enmarcada en las directrices de la Política Ambiental de la Empresa.



La gestión comprende la asignación de permisos, licencias y Planes de Manejo Ambiental, así como la gestión social y ambiental complementaria que se desarrolla mediante la inversión ambiental. Dentro de esta gestión social se resalta que a partir del 2010 entró en operación el Tránsito Guarinó, ubicado en el Municipio de Victoria (Caldas), y de esta manera, 13 nuevas veredas de los municipios de Victoria y La Dorada en Caldas, y de Mariquita y Honda en Tolima, entraron a formar parte de las comunidades del área de influencia de la Empresa.

Planes de Manejo Ambiental componente social

ISAGEN, mediante el desarrollo de los programas sociales de los Planes de Manejo Ambiental (PMA), identifica, evalúa, previene, controla y compensa los impactos sociales negativos y potencia los impactos positivos ocasionados por los proyectos en sus fases de desarrollo, ejecución o por la operación y mantenimiento de las centrales de generación.

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

Fase	Impactos	Programa
Construcción y operación	Generación de expectativas	Programa de Información y participación comunitaria (PIPC)
Operación	Incremento de los ingresos de los municipios y las Corporaciones Autónomas Regionales (CAR) por el Pago de Transferencias de Ley	Programa de apoyo a la capacidad de gestión municipal
Construcción y operación	Generación de empleo Aumento de ingresos familiares	Programa para el manejo del empleo local
Construcción y operación	Daños o afectación a la propiedad comunitaria o particular	Programa para la prevención de daños a la propiedad
Construcción	Traslado involuntario de población por construcción de proyectos	Programa de Información y participación comunitaria (PIPC) Restablecimiento de las condiciones de vida de la población a trasladar
Construcción	Afectación a la territorialidad y valores culturales Alteración social y espacial en poblaciones receptoras	Programa de dinamización social Programa de mejoramiento de servicios públicos Fortalecimiento del tejido social

Fase	Impactos	Programa
Construcción y operación	Aumento de la presión sobre los recursos naturales	Educación Ambiental
Construcción	Población migratoria	Manejo del empleo local Información sobre procesos de vinculación de mano de obra. Campamentos de alojamiento de personal Prevención de la inmigración
Construcción	Pérdida de patrimonio histórico y arqueológico	Prospección, monitoreo y rescate arqueológico
Operación	Interrupción de vías y comunicación en el embalse Amaní	Transporte Fluvial
Construcción y operación	Alteración de la economía regional y local por afectaciones a la producción agropecuaria	Programa de reactivación económica. Restitución de las actividades productivas y del empleo generado.
Operación	Restricciones en la explotación de causas y riesgos para los grupos de mineros aguas abajo de la presa	Programa de prevención de riesgos por vertimientos del embalse San Lorenzo

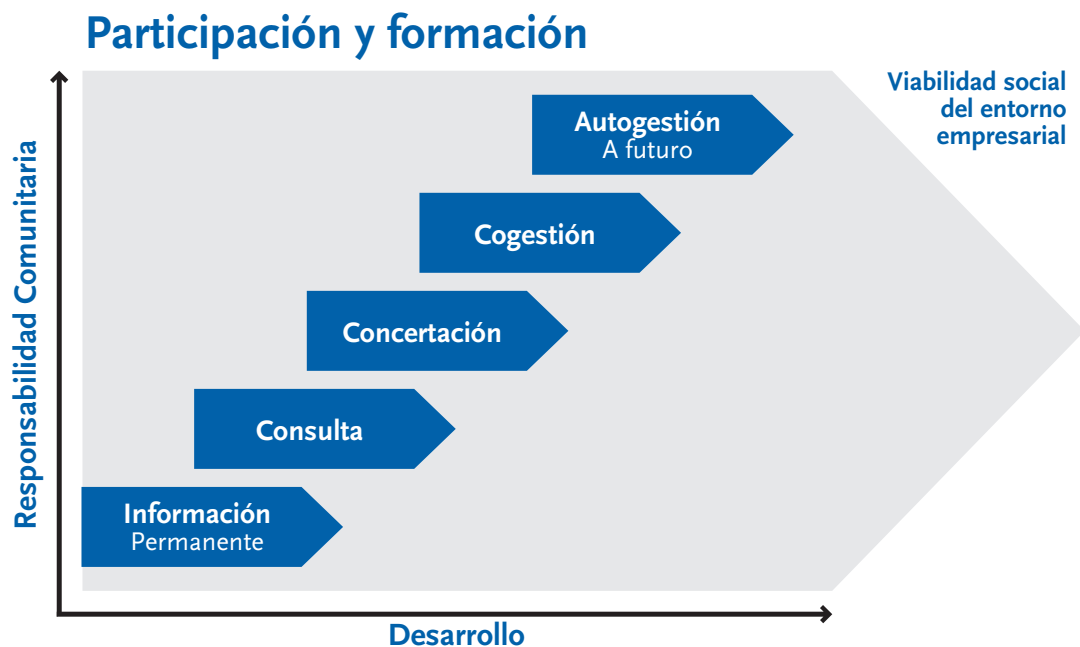
Información clara y eficiente que genera confianza

ISAGEN entiende la participación de las comunidades como la posibilidad de brindar espacios propicios para que sean ellas mismas quienes tomen las decisiones sobre los asuntos que las afectan. En tal sentido, la Empresa promueve la participación de las comunidades suministrando información clara, veraz y oportuna, y facilitando espacios de consulta y concertación mediante el Programa de Información y Participación Comunitaria, el cual se usa como metodología para desarrollar la gestión con las comunidades.

Se realizaron reuniones informativas con las comunidades de las áreas de influencia de las centrales en operación, trasvases y los proyectos en construcción en donde se dio a conocer los avances en los diferentes programas contenidos dentro de los PMA y se escucharon las inquietudes relacionadas con la atención de los impactos ambientales que se generan en el entorno.

En 2010 se dio despliegue a las diferentes temáticas en los medios informativos Encomunidad, los cuales corresponden a la publicación cada dos meses de boletines y periódicos murales, plegables, programas radiales en emisoras comunitarias y televisivas en cada una de las áreas de influencia.

A través de estos medios se mantiene informada a la población sobre las Transferencias de Ley, los avances en los proyectos, los programas de la inversión social obligatoria y complementaria de la Empresa. Y se envía a cada municipio y corporación autónoma regional una carta mensual en donde se informa sobre el monto mensual liquidado por concepto de Transferencias de Ley.



Logros en el desarrollo de la gestión social

Programa de restablecimiento de las condiciones de vida

El objetivo de este programa es restablecer las condiciones de vida de las familias localizadas en los predios requeridos para las obras y actividades del proyecto Sogamoso. Se realizó un acompañamiento psicosocial al total de las familias que serán trasladadas y se avanzó en el proceso de información y concertación. En la verificación del censo se encontró que en total se deben trasladar 222 familias, de las cuales serán reasentadas 142, relocalizadas en el mismo predio 14 y 63 serán objeto de negociación directa. Hasta el momento 73 familias han optado por el reasentamiento grupal y 50 por el reasentamiento individual, de las cuales ya fueron ubicadas 12.

Programa de Manejo del empleo

En cumplimiento de los acuerdos adquiridos con las comunidades y lo establecido en el Plan de Manejo Ambiental, ISAGEN consolidó el Programa de Manejo del Empleo del proyecto Sogamoso como un mecanismo transparente y eficiente de contratación de personal. En 2010 se generaron 4.010 empleos y se logró una participación de trabajadores provenientes del área de influencia y de Santander del 54%.

A nivel nacional, el Programa de Manejo del Empleo del proyecto Sogamoso se considera pionero y un modelo a seguir en la contratación de personal de manera transparente y eficiente.

Propuesta de atención psicosocial y salud sexual y reproductiva: VIH – Sida y Salud Reproductiva

Inició la concertación para el desarrollo de una propuesta de atención psicosocial y salud sexual y reproductiva en los trabajadores y en las comunidades de la zona de obras del Proyecto Hidroeléctrico Sogamoso. Esta propuesta se desarrolla con el Programa de Desarrollo y Paz del Magdalena Medio, el Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA) y la Diócesis de Barrancabermeja. En este mismo sentido, ISAGEN se vinculó a la campaña del día mundial de lucha contra el VIH, en la cual participaron 300 trabajadores y representantes de las comunidades.

Estudio de enfermedades Tropicales

Con el Instituto Colombiano de Medicina Tropical-CES se culminó el estudio para la identificación de enfermedades tropicales en el área de influencia del Proyecto Hidroeléctrico Sogamoso. Igualmente, se realizaron capacitaciones dirigidas a los trabajadores y a comunidades del área de influencia del proyecto Manso para que conocieran algunos aspectos de las enfermedades de leishmaniosis y dengue, así como sus medidas de prevención.

Convenio con el hospital San Juan de Dios del Municipio de Betulia

Este convenio se encuentra enfocado hacia el mejoramiento del puesto de salud de Tienda Nueva y el fortalecimiento de la prestación de los servicios de salud, mediante la dotación de insumos y equipos médicos para las comunidades de la zona de influencia directa del proyecto Sogamoso, tales como: equipo médico y odontológico, laboratorio clínico y pequeña cirugía, dotación hospitalaria básica, mobiliario de las oficinas y consultorio para puesto de salud.

Dentro de las alianzas que generan valor social al proyecto Sogamoso se encuentran:

La ejecución de 12 brigadas de salud dirigidas a comunidades del área de influencia en la zona de obras y embalse.

Se atendieron 1.071 personas

La concertación del convenio con el colegio de Nuestra Señora de La Paz que busca fortalecer el Programa Educativo Institucional (PEI).

Beneficiará a más de 400 niños de esta institución.

Finalización los diseños del acueducto para las cabeceras de Betulia y Zapatoca.

Beneficiará a más de 5.000 personas

Culminación del diseño del acueducto y alcantarillado para los sectores de Tienda Nueva, La Playa y El Peaje, el cual iniciará su construcción durante el 2011, con una capacidad de abastecimiento

para aproximadamente 6.000 personas.

Marco Tulio Duarte, líder comunitario y concejal de Betulia, Antioquia, comenta sobre la gestión social y ambiental de ISAGEN en el Proyecto Hidroeléctrico Sogamoso:



“ En ISAGEN han estado atentos a responder y a mirar las condiciones, digamos cuando hay un impacto negativo, ellos miran y analizan las cosas. El impacto ambiental ha sido harto, entonces se presentan varios inconvenientes, con el tiempo y la alta circulación de carros, pero de todas maneras ISAGEN ha dado solución (...) está dispuesta a recibir cualquier inquietud ”.

Brigadas de Salud en alianza con la Fundación Alas para la gente

Se ejecutaron brigadas de salud en áreas de influencia de los proyectos Amoyá y Manso, así como en La Guajira, en áreas de influencia de los proyectos eólicos que actualmente se encuentran en estudio. Estas brigadas beneficiaron cerca de 4.302 personas, a las cuales se les realizaron 5.643 consultas y procedimientos, que incluyeron intervenciones quirúrgicas, consultas médicas y odontológicas y atención en servicios especializados de medicina general, entre otros.

Programas de educación a trabajadores y contratistas proyectos en construcción

En todos los proyectos en construcción se promovieron buenas prácticas de gestión ambiental con el fin de que sean aplicadas en el trabajo y en su cotidianidad. Las capacitaciones también se orientaron a temas como: enfermedades de transmisión sexual y prevención del SIDA, alcoholismo, acoso laboral, pautas de convivencia, prevención del tabaquismo, temas de emprendimiento empresarial, entre otros.

Programas en Zona de influencia del Proyecto Guarinó

ISAGEN apoyó el mejoramiento de la infraestructura del Hospital San Simón de Victoria en la zona de influencia del proyecto Guarinó. Se instalaron 42 pozos sépticos en cuatro veredas del área de influencia, los cuales beneficiaron a aproximadamente 168 personas. Igualmente, ISAGEN:

Mejoró y habilitó cuatro acueductos veredales para el beneficio de 2.500 personas aproximadamente.

Apoyó el proyecto apícola para estudiantes de la institución Educativa San Pablo y la reactivación de Distrito Agro Industrial con la participación de 18 estudiantes de esta institución.

Realizó la adecuación de aula escolar vereda Cañaverl y la instalación de parque infantil vereda La Italia en el municipio de la Victoria del departamento de Caldas.

Servicio de transporte fluvial en el embalse Amaní

En el proceso de reestructuración del servicio de transporte Fluvial, que se viene desarrollando hace más de tres años en el área de influencia de la central Miel I, se destacan las siguientes acciones:

El cambio y actualización en los términos de contratación de la operación de este servicio, el cual entró a regir desde mayo de 2010 y ha permitido un mejoramiento sustancial del transporte fluvial y de los puertos. Estas acciones fueron muy bien evaluadas por las comunidades usuarias ya que con ellas se mantienen los acuerdos iniciales de beneficio comunitario.

La elaboración interna y de manera interdisciplinaria de un documento de “Recomendaciones, Restricciones y Prohibiciones a la Navegabilidad y al Uso del embalse Amaní”, impreso a manera de plegable y que ha sido difundido y socializado con las comunidades, permitiendo un mayor conocimiento de los usos reales y potenciales del embalse y un manejo adecuado de las expectativas frente al tema.

Plan de Acción Inmediata (PAI) - Modelo de trámite de conflictos

El Plan de Acción Inmediata (PAI) es un proceso de diálogo y concertación socio-ambiental desarrollado con las comunidades aguas abajo del río La Miel y los actores sociales del área de influencia de la central Miel I. La Empresa participa activamente como un actor más inmer-

so en el territorio y apoya técnica y económicamente este PAI. El logro más importante de este proceso es la construcción de confianza y capacidad de diálogo, interlocución y tratamiento positivo de los conflictos entre los diferentes actores involucrados.

Programa de prevención y atención de daños a la propiedad

Este programa se desarrolla dentro de los Planes de Manejo Ambiental de las centrales Jaguas, San Carlos, Calderas, Miel I y del Trasvase Guarinó. En la central Jaguas no se presentaron quejas por daños a la propiedad. Y en todas las centrales anteriormente mencionadas se atendieron el 100% de las comunicaciones enviadas por la comunidad con inquietudes relacionadas con posibles situaciones generadas.

Programa de prevención de Riesgos por Vertimientos del Embalse

Este programa se desarrolla dentro del Plan de Manejo Ambiental de la central Jaguas. En 2010 se presentó vertimiento en la presa Guillermo Cano del embalse San Lorenzo debido a la ola invernal. Esta situación se informó oportunamente mediante comunicación escrita a las alcaldías de San Rafael, San Roque y Caracolí. Adicionalmente se realizó control permanente de las alarmas ubicadas en la presa, con el fin de garantizar su funcionamiento al momento del vertimiento.

Una apuesta por la formación y la participación comunitaria

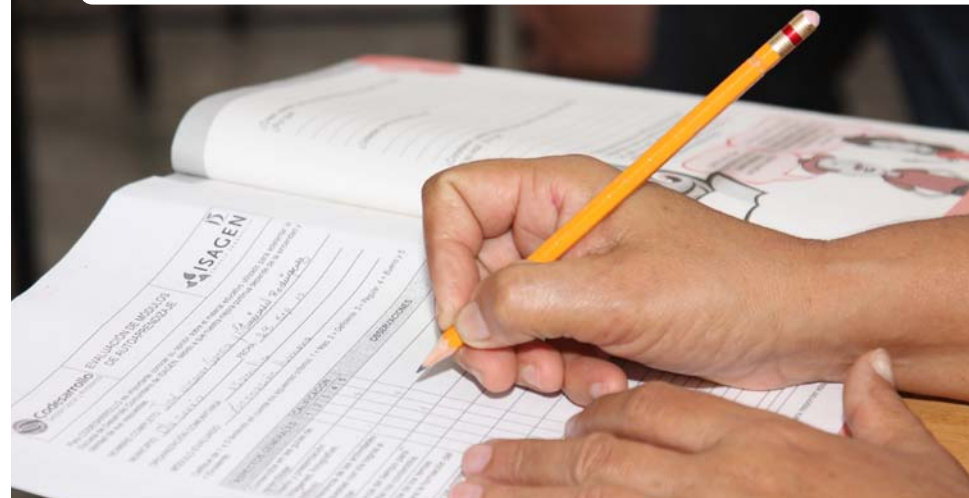
El Programa de Desarrollo Comunitario (PDC) se está desarrollando desde el 2000 y hace parte de la contribución a la sostenibilidad ambiental que realiza ISAGEN con las comunidades ubicadas en las zonas donde operan los centros productivos. Hasta el 2008 esta iniciativa se llamó el Programa de Inversión Social (PIS) y a partir de 2009 se denominó PDC.

Para el 2010 se identificó la necesidad de formalizar el proceso de formación a través de la Escuela de Desarrollo Comunitario. La apuesta de ISAGEN es contribuir al proceso de formación de las comunidades para que prendan ser autogestoras y participativas de su desarrollo humano sostenible. Los tres ejes temáticos de la Escuela de Desarrollo Comunitario son:

- **Humanidades:** se busca que los participantes generen espacios de reflexión en torno a sí mismos, a las relaciones comunitarias y a sus responsabilidades como parte de una sociedad.
- **Proyectos:** proponen fortalecer las capacidades para planear, hacer seguimiento y evaluación de las iniciativas que las comunidades priorizan para su ejecución, siempre desde el respeto y aprovechamiento sostenible de los recursos naturales.
- **Emprendimiento:** se contribuye a incentivar y a desarrollar su autonomía económica.



En el marco de la inversión social, 122 organizaciones comunitarias de las diferentes áreas de influencia de la Empresa iniciaron el proceso de la Escuela de Desarrollo Comunitario.



Balance de la Escuela de Desarrollo Comunitario

Durante la segunda parte del año se desarrollaron con las comunidades de las centrales Jaguas, Calderas, San Carlos, Termocentro y Miel I los módulos de Formación Humana y Formulación y Elaboración de Proyectos. En total participaron 111 organizaciones comunitarias.

En total participaron 111 organizaciones comunitarias.

A las comunidades del área de influencia del Tránsito Guarinó se les aplicó el Índice de Capacidad Organizacional (ICO), el cual servirá para conocer el estado actual de cada una de las organizaciones.

En el proceso de la Escuela participaron 11 organizaciones comunitarias

Igualmente, durante el 2010 se terminaron de ejecutar 58 proyectos que se iniciaron en el 2009. De los cuales:

28 fueron de la línea de educación, ocho productivo, 18 en deportes, recreación y cultura y cuatro en salud.



José Ángel Morales del barrio La Mila en Puerto Berrío, Antioquia, participó en los cuatro módulos de la Escuela de Desarrollo Comunitario y esto es lo que expresa de su experiencia:

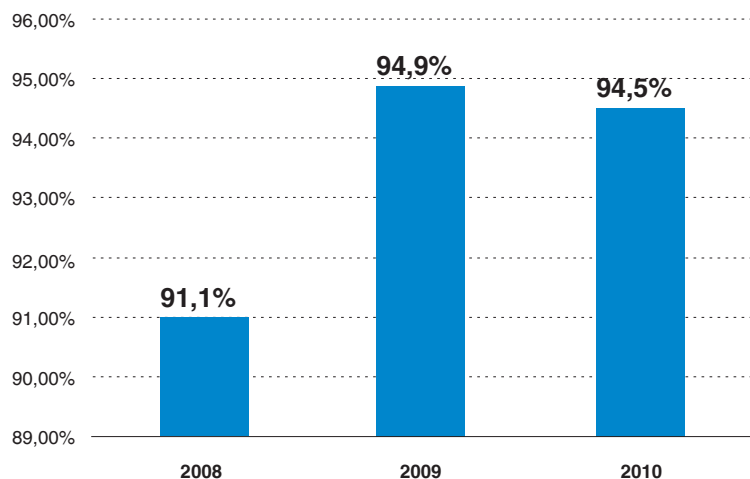
“Es muy bueno porque es muy participativo entonces aprendemos a formular el proyecto entre todos. Y si hacemos esto participativo se puede lograr hasta donde queremos llegar nuestras metas (...) En la Escuela aprendimos a hablar mutuamente cómo podemos solucionar las cosas, que nos integremos mejor y que no sea sólo la opinión de un representante sino que escuchamos la opinión de todos. Porque antes siempre era una persona, pero ahora como el proyecto es de todos entonces participamos todos y que podemos solucionar los problemas y las cosas desde que trabajemos juntos (...) A mí como persona me fortaleció mucho, sigo reiterando, en la parte de los valores, en que si uno quiere las cosas uno las puede lograr desde que tenga esfuerzo y amor”.

Hacia la construcción de comunidades autogestoras

El Programa de Desarrollo Comunitario (PDC) cumplió 10 años de ejecución y el indicador de formación en autogestión midió el sostenimiento de la meta en los porcentajes definidos entre 90% y 95%, en relación con los proyectos realizados durante la vinculación de la comunidad al Programa. Para 2010, el porcentaje alcanzado fue del 94.5% y se cumplió con la meta establecida. El Centro Nacional de Consultoría realizó la medición mediante una encuesta a 589 personas beneficiarias directas de los proyectos PDC.



FORMACIÓN EN AUTOGESTIÓN



La Feria Comunitaria en ISAGEN

Un total de 30 líderes comunitarios de las veredas y municipios del Magdalena Medio, Oriente de Caldas y Oriente Antioqueño estuvieron en las instalaciones de la Empresa compartiendo con los trabajadores el fruto de los procesos comunitarios que han adelantado en el marco del Programa de Desarrollo Comunitario (PDC). El tema central de la Feria Comunitaria, que se realiza cada dos años, fueron los ocho Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) y se evidenció cómo la Empresa en articulación con las comunidades, entidades y administraciones municipales de las diferentes áreas de influencia hace aportes para alcanzar estas metas.

Relaciones armoniosas y solidarias con las comunidades

Dentro de la línea de Acciones de Buen Vecino se realizaron las siguientes actividades:

Alianzas que fortalecen el tejido social

La línea de Cooperación Institucional busca contribuir al fortalecimiento del tejido social, mediante el 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 el 2010 se firmaron 34 convenios en las distintas áreas de influencia de las centrales en operación que presentaron como propósitos, entre otros: el mejoramiento de la seguridad alimentaria para niños y niñas, el fortalecimiento institucional de hospitales y cuerpos de bomberos, créditos educativos para disminuir las tasas de deserción estudiantil, la capacitación a organizaciones comunitarias y la inclusión de personas discapacitadas. Se trabajó de la mano con algunas entidades como las administraciones municipales, el ICETEX, la Fundación Integral, el Centro de Ciencia y Tecnología, el Ministerio de Cultura y Fonade, la Universidad de Antioquia y otras organizaciones de la sociedad civil.

En las centrales del Oriente antioqueño se entregaron materiales dados de baja por las centrales a diferentes organizaciones comunitarias e instituciones que tienen presencia en las áreas de influencia. Entre estos materiales se encuentran muebles, elementos eléctricos y electrónicos, materiales de construcción y elementos deportivos. También se realizó el préstamo de maquinaria para el mejoramiento de vías y de la ambulancia.

La Empresa entregó al municipio de San Carlos una casa ubicada en el área urbana, la cual se destinó como sede de la Casa de la Juventud.

En la central Miel I se realizó el préstamo de la ambulancia, del salón de relaciones con la comunidad, del retrocargador y del servicio de emergencia del transporte fluvial prestado a personas enfermas.

Como en años anteriores, se entregaron 9.700 paquetes escolares para todos los niños que se encuentran estudiando en las escuelas ubicadas en las áreas de influencia de cada una de las centrales en operación de los proyectos Guarinó, Manso, Amoyá y de potencial eólico.

Se realizó la divulgación de los resultados de los monitoreos de flora y fauna de las centrales en operación mediante la edición de cuadernos con motivos de la fauna y flora para los paquetes escolares que se entregarán a los alumnos de las escuelas de las áreas de influencia.

Generación de empleo

ISAGEN define estrategias de empleo para darle prioridad a la mano de obra calificada y no calificada de las regiones de las áreas de influencia de los proyectos y centrales de generación, contribuyendo de esta forma con su desarrollo. A continuación se presenta el resumen del empleo generado en las áreas de influencia de las centrales de generación y los proyectos en construcción:

Por segundo año consecutivo, el Programa de Manejo del Empleo del proyecto Sogamoso se consolida como un mecanismo transparente y eficiente de contratación de personal a nivel nacional. Este mecanismo se considera pionero y modelo a seguir en proyectos de estas características.

	Local H/Año	Regional H/Año	Nacional H/Año	Total de empleo H/Año
Centrales²¹				
Jaguas	100	10	2	112
San Carlos	139	17	9	165
Calderas	45	2	5	52
Termocentro	47	4	4	55
Miel I	339	57	48	444
	670	90	68	828

Empleo generado en 2010				
Proyectos en construcción	Local	Regional	Nacional	Total empleo
Sogamoso	1.626	583	1.892	4.010
Amoyá	1.369	664	116	589
Guarinó	112	34	115	261
Manso	450	159	13	278
	3.557	1.440	2.136	5.138

Algunos de los servicios que proveen empresas del área de influencia de las centrales y proyectos son: apoyo a labores de construcción, servicio de adecuación y mantenimiento de caminos, mantenimiento de infraestructura, apoyo al grupo de mantenimiento mecánico en reparaciones y a las labores de mantenimiento eléctrico y mecánico, entre otros.

21. El cálculo del empleo generado en las centrales en operación se realiza con base en fórmulas que calculan el empleo en la proporción hombre al año (H/Año), a nivel local, regional y nacional.

Una apuesta conjunta para alcanzar los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM)

La Empresa desde su aporte a la construcción de un país más justo, equitativo e incluyente articula esfuerzos con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), organismo que coordina los esfuerzos mundiales y nacionales para alcanzar los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM). Desde esta articulación se busca apoyar a 28 municipios de Antioquia y dos de Tolima, para desarrollar estrategias que apunten a la reducción de los niveles de pobreza y desigualdad desde la generación de condiciones que aporten al fortalecimiento de las capacidades territoriales y la construcción de redes que promuevan el desarrollo con inclusión.

Este ejercicio cuenta con la participación y experiencia de la Corporación Programa Desarrollo para la Paz – PRODEPAZ en la región del Oriente Antioqueño y de la Corporación de Desarrollo y Paz del Tolima – TOLIPAZ en el departamento de Tolima. Con él se pretende construir una línea base para cada uno de los municipios, la identificación de ODM críticos y su priorización, identificación de actores y propuestas de soluciones, el fortalecimiento de la red de medios departamentales y la sistematización de experiencias de las entidades vinculadas al proceso.



En articulación con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), ISAGEN apoya a 28 municipios de Antioquia y dos de Tolima en el desarrollo de estrategias que apuntan al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo del Milenio.



Línea base social de las comunidades de las áreas de influencia

Levantar una línea base social de las comunidades de las áreas de influencia permite tener información detallada de la situación actual de los pobladores y tener elementos para realizar una gestión social que contribuya a la atención de sus necesidades. Durante el 2010 se logró concretar un convenio con la Cruz Roja Colombiana (seccional Caldas) para realizar el levantamiento de la línea base social de 139 veredas, de 9 municipios que hacen parte del área de influencia de las centrales Jaguas, San Carlos, Calderas y Termocentro. Igualmente, en colaboración con la Cruz Roja Colombiana (seccional Caldas) y la Universidad de Antioquia se culminó el levantamiento de la línea base social de las comunidades del área de influencia de la Central Miel I, el trasvase Guarnió y el proyecto Manso.

III Curso de Capacitación del International Centre for Hydropower (ICH): Recursos para el Desarrollo de Pequeñas Hidroeléctricas en America Latina

ISAGEN participó como ponente en este evento que se desarrolló en La Antigua, Guatemala. Contó con la asistencia de profesionales de 10 países y la Empresa compartió su experiencia en los temas de enfoque de Responsabilidad Social Empresarial, la Guía de Comunicación en la Gestión Social y la experiencia de manejo de conflictos socio ambientales, caso Plan de Acción Inmediata (PAI) del Río La Miel, con enfoque de acción sin daño.

Educación ambiental

ISAGEN, con el convencimiento de que la mejor forma de garantizar la sostenibilidad de los recursos naturales en sus proyectos y centrales de generación es mediante el proceso de educación ambiental, realizó para las distintas regiones las siguientes actividades:

Promoción de la Campaña educativa ambiental “Mi ciudad sin suciedad, cuida el Agua”, implementada en los municipios de la cuenca del río Guarinó, que abordó la gestión integral de residuos sólidos y ahorro del agua, además logró interiorizar estos temas con aplicabilidad a los Proyectos Ambientales Escolares (PRAES).

Suscripción de un convenio con la Fundación Natura para desarrollar un Programa de Educación Ambiental dirigido a las comunidades asentadas en la zona de influencia del Proyecto Hidroeléctrico Sogamoso.

Avance en la formulación de los Proyectos Ambientales Escolares (PRAES) de los núcleos educativos y escuelas de las áreas de influencia de los proyectos Amoyá y Sogamoso. Se destaca el convenio con la Institución Educativa Berlín, en la zona de influencia del Proyecto Manso, en el que se adelantaron talleres con 35 familias de la comunidad para enseñarles el manejo de los residuos sólidos y la elaboración de lombricomposteo.

Ejecución del Programa de Educación Ambiental en convenio con la Universidad Católica de Oriente dirigido a las comunidades del área de influencia de las centrales San Carlos, Jaguas y Calderas, en el Oriente Antioqueño.

Temas de capacitación



Talleres en Agroecología

194
108



Talleres en Artesanías

351
156



Talleres en Biodiversidad con énfasis en Mariposas

70
60



Talleres en Biodiversidad con énfasis en Reptiles y Anfibios

90
60




Talleres en formación de niños y jóvenes en Convivencia y Agroecología

1.053
40



Formación de Líderes Ambientales en Liderazgo Comunitario

 387 participantes, 104 con certificación de la Universidad Católica de Oriente

 36



Formación de docentes en Educación Rural

 48 participantes, 37 certificadas por la Universidad Católica de Oriente

 16



CONSULTA AQUÍ

 Sitio de Responsabilidad Empresarial

Convenio con Maloka y FUNDECOS para el fortalecimiento de los Proyectos Ambientales Escolares (PRAE) e iniciativas ambientales en las escuelas rurales y algunas instituciones de la zona urbana de los municipios de influencia de los centros productivos Termocentro y Miel I, en el Medio Magdalena y Oriente de Caldas, respectivamente.

Talleres de sensibilización sobre ofidismo en las diferentes veredas que hacen parte del área de influencia de la central Miel I y del Trasvase Guarinó. Por medio de estos talleres se buscó disminuir el temor y las expectativas presentes tanto en niños como adultos a las serpientes. Estas capacitaciones incluyeron los municipios de Marquetalia, Samaná, Victoria, Norcasia y La Dorada.



RETOS 2011

Implementar el programa de reasentamiento del proyecto Sogamoso para restablecer las condiciones de vida de la población reasentada con estándares de calidad y asegurar su efectiva participación en el proceso.

Garantizar un 75% de asimilación de los principios del Programa de Desarrollo Comunitario en las nuevas comunidades que ingresaron al Programa.

COMPROMISO CON EL DESARROLLO DE LOS PROVEEDORES

Incorporación de bienes y servicios

Proveedores de bienes y servicios

Seguridad y salud ocupacional

Red de Socios Tecnológicos

Gestión con los operadores de red

Proyecto Desarrollo de Proveedores



Contenido

Mensaje del Gerente

Características del informe

La Empresa

Sostenibilidad

Grupos de interés

Buen Gobierno

Derechos humanos

Protección ambiental

Trabajadores

Comunidades

Proveedores

Clientes

Sociedad



ISAGEN cree que sus proveedores son aliados estratégicos con quienes construye soluciones que generan para valor para los clientes y para la sociedad, y por ende, tiene con ellos el compromiso de crear y mantener relaciones de mutuo beneficio. En coherencia con este compromiso, en 2010 la Empresa desarrolló prácticas con este grupo de interés tendientes a fortalecer relaciones duraderas y basadas en confianza que aporten a la sostenibilidad de los negocios.

Incorporación de bienes y servicios

Cómo parte de su compromiso con los proveedores y con la sociedad, la Compañía establece criterios para la adquisición de los bienes y servicios, su eficiente administración y promueve la adopción de buenas prácticas empresariales y de los principios del Pacto Mundial.

La Empresa cuenta con una política para la incorporación de bienes y servicios, la cual incluye los siguientes principios: calidad, transparencia, buena fe, transferencia de conocimiento, solución integral, seguridad y salud ocupacional; entiende que sus proveedores poseen diferentes características, expectativas y necesidades, por tanto respeta sus particularidades y reconoce que la diversidad enriquece el conocimiento y el aprendizaje empresarial.

Exigencia de mínimos

ISAGEN mantiene en sus documentos de contratación exigencias mínimas en responsabilidad empresarial coherentes con sus valores corporativos. Los participantes de los procesos de selección deben cumplir con requisitos en materia de gestión ambiental, seguridad y salud ocupacional, pago de salarios y prestaciones sociales legales, y derechos humanos durante la realización de sus labores. Si no se cumplen estas exigencias la Empresa puede dar por terminado el contrato.

Política de pagos

Como norma general, los pagos a proveedores se realizan a treinta días calendario, sin embargo, los pagos con facturación inferior a cinco millones de pesos así como cualquier pago a comunidades, sin importar su cuantía, tienen como plazo mínimo de pago ocho días calendario, contados a partir de la fecha de presentación de la factura en las oficinas de ISAGEN cumpliendo con los requisitos correspondientes.

En 2010 la Empresa también emprendió una nueva práctica que agrega valor a la gestión de obligaciones con terceros, especialmente en lo relacionado con el pago oportuno a sus proveedores. Inicialmente las corridas masivas de pagos se realizaban el primer día hábil de cada semana y actualmente son diarias.

Auditorías

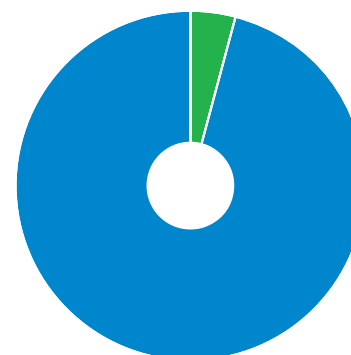
Durante el desarrollo del Plan Anual de Auditoría se revisaron las contrataciones realizadas y se concluyó que la selección de los proveedores obedece a criterios objetivos, acordes con lo dispuesto en el Reglamento Interno de Contratación y demás principios de ley.

Finalmente, como parte de la evaluación al proyecto Sogamoso, se revisaron los planes de calidad de los contratistas de obras civiles principales y del interventor. En términos generales, los planes de calidad cumplen con lo estipulado en la norma ISO 10005 de 2005 (Sistemas de Dirección de Calidad). Se formularon algunas recomendaciones que fueron informadas.

Proveedores de Bienes y Servicios

Distribución geográfica

ISAGEN sostuvo relaciones comerciales con alrededor de 1.379 proveedores de bienes y servicios. A continuación se presenta la distribución geográfica de este grupo de interés:



4% Proveedores Extranjeros

96% Proveedores Nacionales

En la siguiente tabla se presenta la distribución de proveedores en las áreas de influencia de ISAGEN donde se encuentran ubicadas las centrales de generación, los proyectos en construcción y las oficinas regionales:

Áreas de influencia	Número de Proveedores	Porcentaje
Oriente Antioqueño	86	6,5%
Oriente Caldas	18	1,4%
Sur Tolima - Chaparral	9	0,68%
Puerto Berrio	19	1,44%
Bogotá	301	22,80%
Medellín	610	46,21%
Barranquilla	21	1,59%
Cali	36	2,73%
Barrancabermeja	5	0,38%
Otros	215	16,29%

Seguridad y Salud Ocupacional

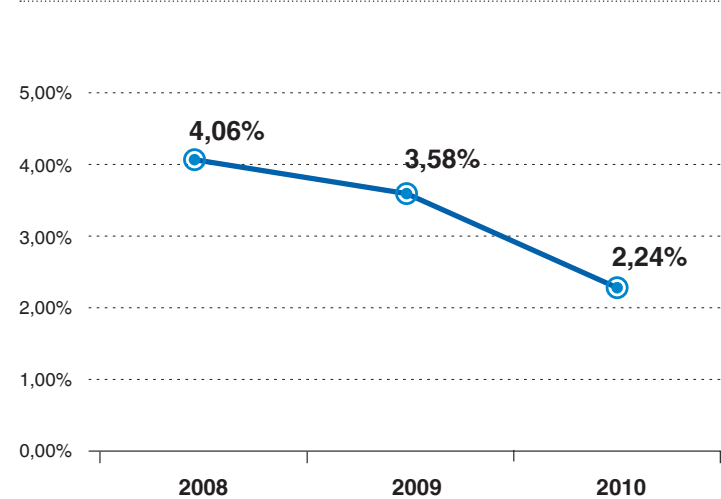
Con el propósito de responder al compromiso establecido con las empresas contratistas, en 2010 ISAGEN revisó y ajustó los requisitos de Seguridad y Salud Ocupacional del manual de contratación para garantizar el cumplimiento legal, el desarrollo de los contratistas en este tema y el control de los riesgos ocupacionales.

Contratistas
Total horas de capacitación en Salud Ocupacional²² 6,53

Accidentalidad de contratistas

En el 2010 se presentaron 22 accidentes de trabajo leves de contratistas que apoyan la operación de la Empresa, de éstos ninguno fue mortal ni generó incapacidad permanente. Las cifras evidencian una disminución de 62,5% respecto a 2009, lo que se interpreta como un logro importante en el desarrollo de la cultura de la Seguridad y Salud Ocupacional de las empresas contratistas, con el apoyo y seguimiento de ISAGEN.

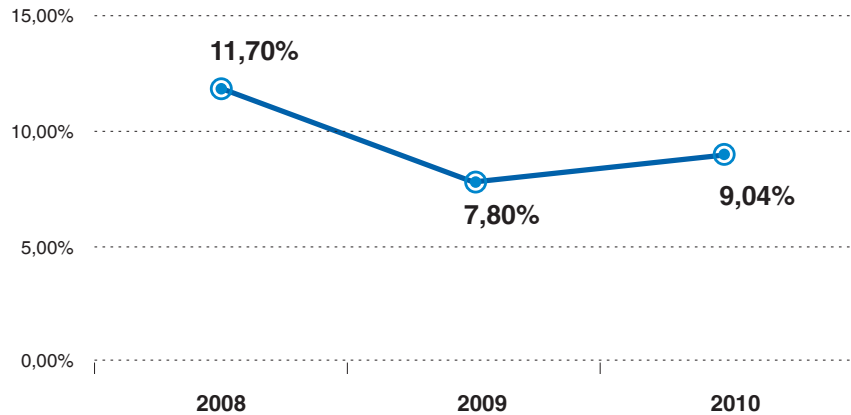
TASA DE ACCIDENTALIDAD CONTRATISTAS EN OPERACIÓN



Apoyo en construcción de centrales

Por su parte, la accidentalidad de proyectos se incrementó en un 20% con respecto al 2009, sin embargo continúa estando por debajo de la accidentalidad del sector de la construcción, la cual es aproximadamente del 19%. En 2010 se presentaron cinco accidentes mortales de trabajadores del contratista. Es importante anotar que la etapa de avance en que se encontraron los proyectos corresponde a una mayor exposición a actividades de alto riesgo por parte de los trabajadores.

22. (Sumatoria de Hrs Capacitación en S.O por Central-Sede * N° Trabajadores-contratistas Central -Sede) / (Sumatoria trabajadores de la Central - Sede)

TASA DE ACCIDENTALIDAD CONTRATISTAS PROYECTOS EN CONSTRUCCIÓN

Para calcular la tasa de accidentalidad se tomaron como referencia 4.539 trabajadores de contratistas de proyectos y 983 trabajadores de contratistas en operación.

En 2010 la Empresa contrató un seguro de accidentes para contratistas, el cual tiene como finalidad indemnizar al personal al servicio de éstos que trabajan en los proyectos de generación de energía y realizan labores en las centrales, o a sus familiares, en caso de muerte o invalidez accidentales.

Seguro de Accidentes Personales	Contratistas	Total de contratistas asegurados	Aportes ISAGEN
	Centrales	822	\$7.467.900
Proyectos	4.076	\$37.906.800	

Educación ambiental

ISAGEN promueve entre los contratistas buenas prácticas de gestión ambiental con el fin de que sean aplicadas en la vida cotidiana y contribuyan al desarrollo sostenible:

Temas	Número de trabajadores	Horas promedio de capacitación
Manejo integral de residuos sólidos	379	1,4
Manejo integral de Sustancias Químicas MISQ	261	1,3
Gestión Integral del agua	380	1,4
Semana Ambiental: Temas bióticos, Gestión social, Sistema de Gestión Ambiental (SGA) y Sistema Seguridad y Salud Ocupacional	1.436	2,6
Sistema de Gestión Ambiental	41	2

Red de Socios Tecnológicos

Las empresas de ingeniería que suministran servicios técnicos a los clientes finales de ISAGEN se conocen como socios tecnológicos. El compromiso de la Empresa con este grupo de interés es producir sinergias que permitan entregar a los clientes finales soluciones energéticas integrales que incrementen su productividad y competitividad.

La Empresa considera a los socios tecnológicos aliados energéticos que, mediante un esquema de mutuo beneficio, de diálogo y colaboración soportado en red, agregan valor a las soluciones energéticas suministradas a los clientes.

Reglamento de Socios Tecnológicos

Las prácticas mínimas de responsabilidad empresarial que ISAGEN exige a este grupo de interés, a través de los contratos, se basan en los criterios definidos por el Reglamento de Socios Tecnológicos, donde principios y valores como la integralidad y transparencia, la seguridad y salud ocupacional, el compromiso con el medio ambiente, entre otros, son el referente para medir el desempeño de los potenciales socios durante el proceso de selección y verificar que no tengan restricciones.

Dentro de las responsabilidades que adquiere el socio, al adherirse al Reglamento, está la de adoptar buenas prácticas en materia laboral y ambiental, garantizar la calidad y confiabilidad de los resultados, informar sobre los procesos realizados, así como responder ante ISAGEN y el cliente por los mismos en los términos de la Ley.

Comité de Ética

Con el ánimo de garantizar una gestión transparente al interior de la Red se conformó un Comité de Ética integrado por cinco personas, una de ISAGEN y cuatro de la Red de Socios Tecnológicos, representando cada regional que los eligió (Barranquilla, Bogotá, Cali y Medellín). La finalidad de este Comité es promover una cultura ética, así como la resolución de los conflictos de interés y otras problemáticas.

Dentro de los resultados que pueden destacarse en 2010 están la definición de mecanismos de comunicación con el Comité, la metodología de análisis de casos, el reglamento interno y una propuesta de Acuerdo de Comportamientos Éticos, que según lo acordado se firmará en la próxima Convención Anual en 2011.

Las actividades mencionadas se encuentran integradas al Plan Anual Ética Empresarial, logrando de esta manera la gestión integral del tema en la Compañía.

José Daniel Soto es socio tecnológico de ISAGEN y es miembro del Comité de Ética. Comparte su posición frente a este mecanismo, el Acuerdo de Comportamientos Éticos y la Línea Ética:

“ Nos hemos dado cuenta de que entre los grandes problemas que pueden llevar inclusive a la quiebra a una empresa son los de ética. En Colombia ISAGEN es una empresa que está marcando una vanguardia en establecer un comité de ética con tal de blindarse de este tipo de cosas (...) Nos estamos apoyando y aprendiendo. Todos salimos ganando. (...) El Acuerdo de Comportamientos Éticos es más que un documento, va a ser un instrumento que nos va a mostrar las rutas que debemos seguir nosotros. En nuestro país hay varias cosas que se convirtieron en costumbre a pesar de que no son bien vistas, y con la declaratoria estamos llegando a definir qué es lo realmente bueno y cómo realizarlo (...) Durante el 2010 tuvimos el apoyo de personas versadas en gobernabilidad lo cual nos ayudó a construir un documento más elaborado (...) Con la línea ética las personas fueron más abiertas y comentaron situaciones, no que estuvieran sucediendo pero que si nos debemos ir blindando ”.

Capacitaciones

En 2010 se realizaron capacitaciones a los miembros de esta Red con el propósito de crear consciencia sobre la necesidad de un trabajo colaborativo orientado a la calidad del servicio, el mejoramiento continuo y la protección del medio ambiente:

Temas	Objetivo	Asistentes
Colaboración, una Habilidad Organizacional para Generar Ventaja Competitiva	Sensibilizar sobre la importancia de la colaboración como elemento que demuestra la madurez de una cadena de abastecimiento con potencial de desempeño sobresaliente.	128
Calidad de energía en la “última milla”	Presentar los elementos que atentan contra la calidad de la energía eléctrica, los efectos que pueden tener en los sistemas de las empresas distribuidoras y en la demanda que atienden.	128
Gerencia de Clientes	Presentar como el concepto tradicional de servicio ha migrado al de Gerencia de Clientes.	128
Seguridad Eléctrica: Un Enfoque Jurídico	Hacer énfasis en las implicaciones jurídicas del riesgo eléctrico en las empresas.	128
Compromiso industrial con el Calentamiento Global	Precisar cuál es la realidad que vive el planeta en el tema medio ambiental y qué papel puede jugar la industria para cambiar estas perspectivas.	128

Además de la capacitación que recibieron los Socios en la Convención Anual sobre Compromiso Industrial con el Calentamiento Global, éstos tuvieron acceso al Curso Virtual Auditorías Energéticas en la Industria, donde pudieron reconocer la importancia de estas auditorías y los conceptos básicos para implementarlas.

En Línea Viva, publicación que llega a los Socios, se hizo énfasis en iniciativas como el Pacto Mundial y Objetivos del Milenio. En el boletín virtual Red Productiva se trataron temas relacionados con la responsabilidad social.

Valoración portafolio de servicios

La valoración del portafolio de servicios, así como la idoneidad de la Red de Socios Tecnológicos, se reflejó en el incremento de la cantidad de servicios entregados a los clientes, el cual pasó de 2009 a 2010 de 998 servicios a 1.078, lo que representa un aumento de 8% y refleja la confianza que los clientes tienen en la Red.

La evaluación de la satisfacción realizada por los clientes industriales respecto a la atención recibida por parte de la Red fue muy positiva, registrando calificaciones promedio de 4,85 sobre 5,0, lo cual indica una satisfacción del cliente final de 97%.



Gestión con los operadores de red

Con el objetivo de contribuir activamente a la mejora de la calidad del suministro del servicio de energía eléctrica a los clientes finales industriales, ISAGEN inició en el 2010 un plan de fortalecimiento de relaciones comerciales con los operadores de red que distribuyen la energía hasta las plantas industriales. El objetivo es establecer acuerdos colaborativos en aspectos fundamentales de la operación del mercado de energía y mejorar la interacción entre comercializador, operador de red y cliente. A la fecha se han logrado avances importantes en el trabajo conjunto con algunos los operadores de red.

Con el objetivo de atender las necesidades de los clientes bajo óptimas condiciones de calidad y con criterios de sostenibilidad, ISAGEN inició en el 2010 un plan de fortalecimiento de relaciones comerciales con los operadores de red.

Convención de proveedores

Se realizó en la ciudad de Medellín la Primera Convención de Proveedores de ISAGEN. El evento contó con la participación de alrededor de 130 proveedores de la Compañía y sirvió de escenario para el diálogo y la construcción conjunta de iniciativas.

Durante el evento se presentó el enfoque de responsabilidad empresarial de ISAGEN, el compromiso con sus proveedores y se compartieron prácticas de gestión responsable. Durante la jornada también se crearon espacios de participación activa en la construcción de los mínimos de sostenibilidad para unas mejores relaciones.

Dentro del marco de esta convención, ISAGEN compensó las emisiones de gases efecto invernadero (GEI) causadas por el evento. Para ello, la Fundación Natura sembró 60 árboles nativos en la Reserva Biológica Encenillo en Cundinamarca para compensar las emisiones valoradas en 6527,57 Kg de CO₂e (equivalentes de dióxido de carbono) producto del consumo de energía, el transporte de todos los asistentes al evento y la producción de residuos sólidos.



ISAGEN realizó la primera Convención de Proveedores para propiciar el diálogo, el intercambio de prácticas y la construcción conjunta de iniciativas.



Proyecto Desarrollo de Proveedores

Este proyecto inició en 2009 y pretende promover interacciones armoniosas y productivas entre la Compañía y los proveedores, con el fin de propiciar el desarrollo empresarial de ambas partes, así como el aprovechamiento de sinergias en la conformación de redes de colaboración que creen valor para los clientes.

La interrelación entre ISAGEN y este grupo de interés se basa en encuentros que estimulan dinámicas de diálogo, fundamentadas en los principios de reconocimiento a la diversidad, apertura para compartir prácticas, responsabilidad empresarial y construcción conjunta de valor.

Con el fin de adoptar prácticas para el desarrollo y relacionamiento con los proveedores se definió la estrategia de hacer tres grupos piloto, los cuales terminaron en 2010. Estos grupos estaban compuestos por organizaciones comunitarias del área de influencia de las centrales, proveedores que prestan sus servicios en las instalaciones de ISAGEN y proveedores que suministran bienes y servicios para el mantenimiento.

Mediante el proyecto Desarrollo de Proveedores, ISAGEN pretende promover relaciones armoniosas y productivas con este grupo de interés, compartir prácticas de gestión responsable y propiciar el desarrollo empresarial de ambas partes.



Piloto 1. Organizaciones sociales.

Piloto 1. Organizaciones sociales

17 organizaciones sociales presentes en las áreas de influencia de las centrales de ISAGEN participaron durante nueve meses en el Programa de Fortalecimiento Empresarial, cuya finalidad era capacitar a estos proveedores en temas de liderazgo, mercadeo, revisión del portafolio de productos y servicios, y definición del plan estratégico.

Piloto 2. Proveedores que prestan sus servicios en las instalaciones de ISAGEN

Su propósito era presentar los lineamientos generales de la Guía ISO 26000 en Responsabilidad Social y compartir una herramienta de diagnóstico para identificar oportunidades de mejoramiento en materia de sostenibilidad. También se compartieron las prácticas de transpa-

rencia, comunicación interna y gestión humana de ISAGEN y se propició un espacio de diálogo para intercambiar experiencias y aprendizajes sobre este tema.

Piloto 3. PYMES

Se llevó a cabo con seis proveedores de bienes y servicios de mantenimiento que finalizaron su ciclo de formación en el fortalecimiento organizacional en temas de mercadeo, planeación estratégica y procesos. ISAGEN también compartió sus prácticas de seguridad y salud ocupacional. Finalmente, estos proveedores realizaron un diplomado en herramientas gerenciales, facilitado por ISAGEN en alianza con el Cluster de Energía, el cual tuvo una duración de 104 horas.

Durante 2010 se tuvieron cuatro encuentros con cada grupo piloto, este ejercicio posibilitó un proceso de retroalimentación enriquecedor donde se identificaron aspectos de gestión a mejorar.

Sumecon S.A., proveedor de suministros eléctricos y de control de ISAGEN, participó en este Proyecto y su gerente general, Alejandro Giraldo Barrera, afirma:

“ El Proyecto Desarrollo de Proveedores es demasiado enriquecedor, tanto para ustedes como para nosotros, porque conocemos más a fondo la metodología y los procesos internos que se llevan a cabo en ISAGEN, tenemos un contacto más directo tanto con la gente de compras como con la gente de ingenierías, y conocen ustedes un poco más nuestras empresas (...) Uno muchas veces no se evalúa internamente y se da cuenta que hay varias falencias y las detectamos en su momento con el acompañamiento que tuvimos por parte de ustedes y de la Cámara de Comercio ”.



RETOS 2011

Definir el Programa de Desarrollo de Proveedores de ISAGEN para instalarlo de manera permanente en la gestión.

Firmar con los Socios Tecnológicos un Acuerdo de Comportamientos Éticos para garantizar una gestión transparente al interior de la Red.



CONSULTA AQUÍ

- Sección proveedores
- Sitio de Responsabilidad Empresarial

COMPROMISO CON LAS SOLUCIONES PRODUCTIVAS PARA LOS CLIENTES



- Soluciones productivas para un mundo más verde
- Promoción de buenas prácticas
- Mercadeo responsable
- Calidad del servicio

ISAGEN se compromete con los clientes a construir soluciones energéticas personalizadas que aumenten sus niveles de productividad y cuiden el medio ambiente. En 2010 la Empresa comenzó la implementación del programa de Gestión Integral Energética para propiciar una competitividad sostenible.

Soluciones productivas para un mundo más verde

Las soluciones energéticas para un mundo más verde son servicios desarrollados entre ISAGEN y su Red de Socios Tecnológicos para disminuir los costos y aumentar los beneficios a los clientes finales industriales con criterios de sostenibilidad.

ISAGEN dio continuidad al programa de soluciones productivas para un mundo más verde con el ánimo de transferir a sus clientes buenas prácticas en materia de sostenibilidad ambiental.

Dentro de estos servicios se implementó el **Programa de Gestión Integral Energética (GIE)** que consiste en un acompañamiento individualizado para disminuir las emisiones industriales contaminantes, buscar fuentes de ahorro energético, propiciar mayor seguridad en las instalaciones, mejores condiciones y ambientes de trabajo, así como altos niveles de confiabilidad de los sistemas.

Este Programa se desarrolla teniendo en cuenta la regulación aplicable a la Calidad de Aire y Uso Eficiente de Energía que entró en vigencia a partir de julio de 2010 y la Norma ISO 50.001 que está actualmente en revisión.

El año anterior se desarrollaron programas GIE en dos clientes con los que se logró un cambio cultural importante en sus prácticas de operación y mantenimiento. Se encontraron potenciales de ahorro de alrededor de 406 millones de pesos anuales (sin letra en negrilla), mediante la reducción del consumo energético, tanto en procesos productivos como en procesos administrativos. Otro logro significativo fue la transición de un trabajo de esfuerzos aislados a un esquema de seguimiento permanente por parte de la Empresa y del cliente, con el objetivo de mantener la continuidad de los programas.

Durante 2010, en el marco del programa GIE:

- Se identificaron 18 clientes con potencial para su desarrollo con impacto importante.
- Se realizaron tres auditorías energéticas para sistemas de aire comprimido en la búsqueda de mecanismos de optimización de consumos.

Temas	Objetivo	Número de participantes	Duración de la capacitación
Seguridad Eléctrica	Tomar conciencia acerca del impacto del tema para la protección de personas, equipos y medio ambiente	203	12 horas
Curso virtual de Eficiencia Energética – Módulo 1	Reconocer la importancia de las auditorías energéticas en la Industria y los conceptos básicos para implementarlas.	De un total de 377 personas, 143 lograron su certificación y paso al módulo 2.	20 horas
Cursos de Conocimiento Productivo	Entregar el conocimiento de los socios tecnológicos, de una forma ordenada y adecuada, a los clientes.	61	39 horas
IX Convención Anual	Desarrollar estrategias para consolidar una visión compartida sobre una cadena de abastecimiento de servicios energéticos óptima. En el marco de este encuentro se capacitó a clientes, socios tecnológicos y operadores de red en seguridad eléctrica, servicio al cliente, compromiso industrial con el calentamiento global y conocieron de primera mano resultados tangibles de aplicación de buenas prácticas en eficiencia energética.	128	16 horas

Capacitación

Adicional a la programación de capacitaciones, la Empresa promueve entre sus clientes buenas prácticas en la utilización de los servicios de suministro de electricidad, gas y soporte comercial. Para cumplir con este propósito, la Empresa realizó las siguientes actividades con sus clientes:

- Visitas periódicas para facilitar su comprensión de la información contenida en las facturas de energía, así como su utilización, lo que permitió una mayor gestión sobre sus consumos.
- Acompañamiento permanente en las reclamaciones para que éstas se encontraran debidamente fundamentadas.
- Explicación del mercado eléctrico y de gas colombiano y sus diferentes actividades relacionadas.
- Información sobre la evolución del negocio de la energía, oferta y demanda, para que tomaran decisiones inteligentes a la hora de elegir su proveedor.
- Claridad sobre sus derechos y deberes frente al operador de red.

Promoción de buenas prácticas

La agenda se enfocó en el tema de la sostenibilidad, abordada desde las perspectivas de protección ambiental, desarrollo social y crecimiento económico. En 2010 se promovió:

- La campaña promocional del portafolio de servicios “Soluciones productivas para un mundo más verde”, que tiene como propósito el incremento de la productividad de los clientes bajo criterios de sostenibilidad.
- El programa de fidelización Puntos de Energía ISAGEN, que entrega puntos a los clientes por el consumo eficiente de la energía eléctrica, los cuales son redimibles en servicios técnicos prestados por la Red de Socios Tecnológicos. Durante el 2010, en este Programa, 67 clientes finales industriales redimieron 4.744.406 Puntos de Energía ISAGEN, equivalentes a 816 millones de pesos.
- La responsabilidad empresarial desde temas como seguridad eléctrica, eficiencia energética, Pacto Global, cambio climático, Objetivos de Desarrollo del Milenio y Línea Ética.



Para afianzar el tema de la seguridad eléctrica, en 2010 se ofreció a los clientes finales industriales el seminario – taller “Seguridad Eléctrica: Protección para Personas, Equipos y Medio Ambiente”, el cual presentó los fundamentos del tema y las nuevas herramientas para hacer de las plantas industriales espacios de trabajo más seguros para todos. Así mismo, la Empresa entregó como regalo institucional un tapete aislante para ser ubicado frente a sus tableros de control, con capacidad de proteger a un ser humano de una descarga de hasta 30.000 voltios.

Mercadeo responsable

ISAGEN respeta la ética publicitaria y las buenas prácticas comunicacionales cada vez que genera publicidad, marketing directo, patrocinio de actividades sociales, culturales o deportivas, entre otras. Dentro de las prácticas de mercadeo responsable con los clientes también se encuentran:



El uso de papel reciclable y criterios de durabilidad mínima en las publicaciones y elementos de merchandising.



La entrega de obsequios producidos por comunidades en riesgo o propenden por el uso eficiente de los energéticos.



La optimización de los contactos y las comunicaciones mediante la administración del contrato de suministro en el portal de clientes.

En 2010 se reforzó el conocimiento del Código de Ética Comercial que integra los principios de transparencia, equidad, confidencialidad, confianza mutua y calidad que deben aplicar los trabajadores con responsabilidades de carácter comercial y cuyas decisiones comprometen los intereses de la Compañía.

La Empresa no ha recibido multas, sanciones ni ha tenido incidentes por el incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, a la información y al etiquetado de los servicios que suministra o al impacto de éstos en la salud y la seguridad.

Manejo de la información

Cada uno de los contratos de suministro de energía cuenta con una cláusula que garantiza que los datos de los clientes estén protegidos. Adicionalmente, las personas vinculadas al proceso de la comercialización son debidamente instruidas en el tema. Durante 2010 no se presentaron reclamaciones relacionadas con la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.

ISAGEN entrega a sus clientes información veraz y oportuna sobre los servicios suministrados y les informa acerca de los nuevos desarrollos regulatorios. En 2010 éstos fueron analizados y aquéllos de impacto se comunicaron a través de la revista Línea Viva. El total de comunicados fue de 21. Así mismo, se originó una Línea Directa para la difusión de temas de impacto en muy corto plazo. A través de este mecanismo virtual se abordó el Acuerdo Municipal No. 67 de 2008 y el cobro de alumbrado público.

Evaluación de satisfacción

Para ISAGEN es importante conocer la percepción que tienen los clientes de su desempeño comercial y técnico para impulsar el mejoramiento continuo y buscar nuevos retos. A continuación se muestran los resultados de la evaluación de satisfacción para los procesos de negociación, postventa comercial, postventa técnica y prestación de servicios técnicos:



La evaluación la realizó un ente externo y con ella se detectó una oportunidad de mejoramiento en el proceso de atención de servicios técnicos, la cual se incorporó al proceso de análisis y planeación.

Daniel Posada, gerente administrativo y financiero de Moldes Medellín, ve en ISAGEN una Empresa seria y confiable, refiriéndose al profesionalismo y a la calidad humana del personal:



“La información de ISAGEN es continua y los funcionarios tienen una vocación de servicio importante (...) Nos acercamos y miramos cómo está el mercado, qué se recomienda, analizamos varias opciones, lo que está pasando en el sector (...) A mí me llama mucho la atención lo que tiene ISAGEN de gobierno corporativo, eso le da mucha transparencia y a nosotros como clientes nos da tranquilidad al interactuar con un proveedor muy serio, y esa seriedad se refleja cuando uno ve cómo se está manejando la información internamente (...) Somos muy sensibles con el tema de la energía y desde hace muchos años hemos tenido dificultades en ese sentido y le hemos pedido a ISAGEN que nos ayude. Paralelamente la Compañía inició el programa GIE y de común acuerdo tomamos la decisión de trabajar aquí en la Empresa y a ver qué resultado nos iba a mostrar. Yo creo que lo que hizo fue interesante”.

Calidad del servicio

Los eventos de generación son monitoreados para su análisis y aquéllos que puedan afectar la disponibilidad o el despacho de las centrales son comunicados al operador del sistema interconectado vía telefónica, correo electrónico y fax. De esta forma se busca que el cliente tenga a la mano información que le permita realizar maniobras de estabilización del sistema.

En 2010 un total de 595 quejas de clientes fueron recibidas y todas estuvieron relacionadas con el servicio recibido por parte de los operadores de red en lo referente a cortes y fluctuaciones del servicio. Cuando se generó algún tipo de anomalía, ya sea o no ocasionada por ISAGEN, la Empresa presentó un documento formal explicando la situación. No se presentaron multas por el incumplimiento de la normativa en relación con el suministro de servicios.

Para prevenir incidentes de interrupción del suministro eléctrico, la Compañía desarrolló un plan para estrechar relaciones y concientizar a todos los participantes en la cadena de abastecimiento de energía del impacto que este tipo de eventos tienen en la productividad y competitividad nacional. En el marco de este plan ISAGEN:

- Entregó información sobre cómo cada uno de los servicios técnicos aporta al adecuado desempeño industrial.
- Realizó visitas a los operadores de red para el desarrollo conjunto de pilotos de flujo de información y de prestación de servicios.

- Acompañó a los clientes en las gestiones necesarias para que el operador de red cumpliera con las obligaciones establecidas en la regulación y aportara a la productividad del cliente con base en el conocimiento específico de sus necesidades.



CONSULTA AQUÍ

- Sección cliente
- Sitio de Responsabilidad Empresarial

RETOS 2011

Mantener el nivel de lealtad de clientes por encima del 95%

Entregar soluciones productivas a un 70% de los clientes atendidos

Implementar tres programas de Gestión Integral Energética (GIE) y continuar los dos programas del 2010.

Vincular 30 Clientes Finales Industriales al programa GIE (Gestión Integral Energética).

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD



Para ISAGEN el compromiso con la sociedad está orientado al desarrollo de un entorno sostenible que brinde oportunidades de inclusión y progreso para las personas. En este capítulo se resaltan algunas iniciativas apoyadas por la Compañía durante 2010.

Iniciativas

Suministro de energía en zonas no interconectadas:

Con el propósito de contribuir al mejoramiento de los sistemas de generación de energía en zonas no interconectadas, ISAGEN asesora al Ministerio de Minas y Energía en el proyecto Microcentral Hidroeléctrica Mitú para proveer 24 horas de servicio de energía eléctrica a la capital del departamento del Vaupés y áreas rurales, beneficiando aproximadamente a 37 mil habitantes durante los próximos 40 años.

El objetivo de este proyecto es promover el desarrollo socioeconómico y mejorar la calidad de vida de los habitantes de esta región mediante la promoción de procesos productivos y una infraestructura que permita la utilización de una energía limpia, permanente, confiable, segura, más económica y renovable. En 2010 el Proyecto presentaba un avance del 70% generando empleo y propiciando inversiones de tipo ambiental y social. Se espera que entre en servicio en diciembre de 2011.

Computadores para educar

Se entregaron 92 computadores y cinco impresoras a este programa que lidera la Presidencia de la República para las escuelas y colegios de distintas regiones de Colombia, contribuyendo de esta manera a tener un país más educado.

Fundación arte para vivir

Se entregaron ocho computadores a esta fundación comprometida con la atención integral de niños y jóvenes en situación de discapacidad.

ISAGEN asesora al Ministerio de Minas y Energía en el proyecto Microcentral Hidroeléctrica Mitú para promover el desarrollo socioeconómico y mejorar la calidad de vida de los habitantes de la capital del departamento del Vaupés y áreas rurales.

Asociación Granos de Arena

Continuó la ejecución del convenio suscrito entre ISAGEN y Granos de Arena, una asociación conformada por trabajadores y pensionados que busca contribuir al desarrollo de la comunidad en temas como cultura, educación y alimentación, entre otros.

En el marco de este convenio, los dineros recolectados a partir de la venta de artículos de marca ISAGEN se destinaron al desarrollo de proyectos sociales que estimulan el cumplimiento de los dos primeros Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM), erradicar la pobreza extrema y el hambre, y lograr la enseñanza primaria universal.

Corporación de Fomento Asistencial del Hospital Universitario San Vicente de Paúl – CORPAUL

Hace aproximadamente diez años ISAGEN suministra el valor recaudado en los parqueaderos de la sede administrativa de Medellín a CORPAUL, para que esta entidad financie sus actividades y lleve a cabo su labor de beneficio social al Hospital San Vicente de Paul.

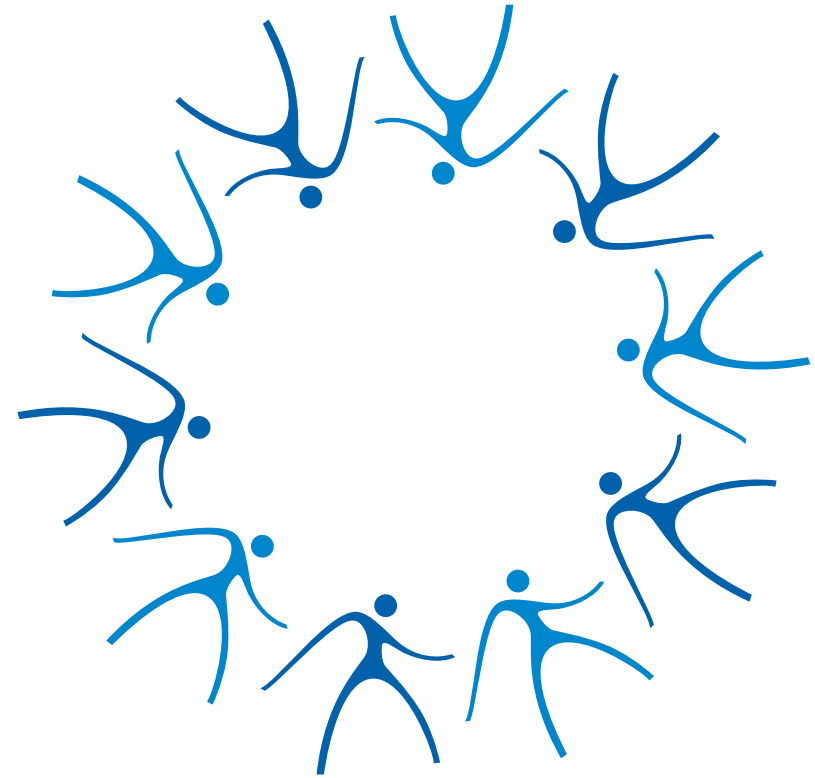
Comunicación y sostenibilidad

ISAGEN y RS Revista convocaron a un grupo de periodistas, directores y editores de doce medios de comunicación diferentes para conversar sobre la visión que tienen de la responsabilidad social, el cubrimiento de información rela-

cionada con este tema, la ética periodística y las situaciones que atentan contra los principios de transparencia, veracidad y oportunidad.

Los representantes de estos medios acogieron la iniciativa de reflexionar y poner en las agendas propias la relación entre periodismo, comunicación y responsabilidad social. Finalmente estuvieron de acuerdo con la necesidad de fortalecer procesos de capacitación en los diferentes niveles de actuación, dirigida a redactores, editores y directores.

ISAGEN apoyó el diálogo con representantes de medios de comunicación para reflexionar en torno a la relación entre periodismo, comunicación y responsabilidad social.



Capacitación en periodismo comunitario

ISAGEN, en convenio con la Universidad de Antioquia, desarrolló la primera fase de un proceso de capacitación en Periodismo Comunitario con el propósito de contribuir a mejorar la calidad de la producción de los medios comunitarios en cuatro áreas de influencia:

- Puerto Berrío, Antioquia, y Cimitarra, Santander, áreas de influencia de la central Termocentro.
- La Dorada, Caldas, área de influencia de la central Miel.
- Granada, Antioquia, área de influencia de las centrales San Carlos, Jaguas y Calderas.
- Chaparral, Tolima, área de influencia del proyecto Amoyá.

En total participaron 45 reporteros de estas regiones que tuvieron la oportunidad de capacitarse en herramientas y conceptos del periodismo, reflexionar sobre la ética periodística y el poder transformador de los medios locales, así como su aporte al desarrollo y al bienestar comunitario. Durante el taller produjeron reportajes, crónicas y notas informativas que evidenciaron lo aprendido



ISAGEN participó activamente en:

Grupo de RSE del Comité Colombiano de la Comisión de Integración Energética (COCIER)

En este grupo la Empresa trabajó en temas específicos que representan retos para el sector como: desarrollo de proveedores, derechos humanos, seguridad eléctrica y relacionamiento con grupos de interés.

Donación a Haití

ISAGEN y sus trabajadores se unieron a la campaña liderada por la Corporación Antioquia Presente para la recolección de fondos con el fin de construir un barrio en la comuna Cabaret en Haití, país sacudido por un terremoto el 12 de enero de 2010. La donación fue de aproximadamente 256 millones de pesos, correspondiente a los dineros aportados por la Empresa y al día de salario donado por los trabajadores que se vincularon voluntariamente a esta campaña.

Con el propósito de potenciar los medios locales, así como su aporte al desarrollo y al bienestar social, ISAGEN desarrolló la primera fase de capacitación en periodismo comunitario de la cual se beneficiaron 45 reporteros de las cuatro áreas de influencia.

John Jairo Pino es periodista de Chaparral, Tolima, y participó de la capacitación en periodismo comunitario. Sobre la forma cómo este proceso de formación beneficia a los comunicadores y a la comunidad comenta:

“Nos permitió como comunicadores sociales en el sur del departamento del Tolima conocer unos elementos básicos de la radio comunitaria y lo que tiene que ver estrictamente con los procesos de comunicación, con el conocimiento de la región y del entorno, además del intercambio con los profesionales de ISAGEN que es muy importante para el fortalecimiento de la comunicación (...) Nos beneficiamos al tener periodistas formados porque uno aprende muchísimo de la comunidad y, a la vez, la comunidad aprende muchísimo de uno y ese intercambio de saberes fortalece indudablemente todo lo que tienen que ver con ese conocimiento de lo social, de lo cultural, de lo ecológico, de lo diverso que es la región”

Otras asociaciones e iniciativas:

- Pacto Mundial
- Guía ISO 26000 en Responsabilidad Social
- Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios y actividades complementarias e inherentes. (ANDESCO)
- International Hydropower Association (IHA)
- Asociación de Comercio Exterior
- Asociación para la Auditoría y Control de los Sistemas de Información
- Corporación Centro de Investigación y Desarrollo Tecnológico – Sector Eléctrico Colombiano (CIDET)
- Comisión de Integración Energética Regional (CIER)
- Comité Colombiano de la CIER (COCIER)
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC)
- Asociación Colombiana de Generadores (ACOLGEN)
- Consejo Nacional de Operación (CON)
- Comité Minero Energético de seguridad y Derechos Humanos
- Guías Colombia en Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario



CONSULTA AQUÍ

➤ Sitio de Responsabilidad Empresarial



RETOS 2011

Desarrollar la segunda fase de capacitación en periodismo comunitario con ocho periodistas locales y siete estudiantes de las instituciones educativas de Chaparral – Tolima, con el ánimo de conformar un colectivo de comunicación juvenil en el Municipio.

Realizar actividades orientadas al diálogo constructivo entre la Empresa y los medios de comunicación y a la generación de reflexión en torno a la comunicación responsable.

Contribuir al fortalecimiento institucional en las zonas de influencia mediante el apoyo de iniciativas de carácter local o regional de instituciones que aporten a un desarrollo social incluyente y participativo.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE



Índice de contenidos del Global Reporting Initiative		Página / Comentario	Principio del Pacto Mundial	Objetivo de Desarrollo del Milenio	ISO 26000
1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS					
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	4			6.2
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Se presentan a lo largo del informe			6.2
2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN					
2.1	Nombre de la organización.	18			
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	20			
2.3	Estructura operativa de la organización.	18			6.2
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	19			
2.5	Número de países en los que opera la organización.	19			
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	18			
2.7	Mercados servidos.	22			
2.8	Dimensiones de la organización informante. Incluye número de empleados, ventas netas, capitalización total, cantidad de productos y servicios prestados, entre otros aspectos de la organización.	19,103			
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria.	20			
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el período informativo.	Se presentan a lo largo del informe			
EU1	Capacidad instalada desglosada por fuente primaria de energía y por régimen regulatorio.	19			
EU2	Producción de energía neta desglosada por fuente de energía y por régimen regulatorio.	21			

Índice de contenidos del Global Reporting Initiative		Página / Comentario	Principio del Pacto Mundial	Objetivo de Desarrollo del Milenio	ISO 26000
EU3	Número de cuentas de clientes residenciales, industriales, comerciales e institucionales.	22			
EU4	Largo de las líneas de distribución por régimen regulatorio.	El negocio de ISAGEN es la generación y comercialización de energía, no cuenta con una licencia de distribución			
EU5	Asignación de permisos o equivalentes para emitir CO2 desglosados por el marco de comercio del carbono.	En Colombia no se asignan los permisos o equivalentes para emitir CO2 desglosados por el marco de comercio del carbono, dado que nuestro país no hace parte de la lista de países del Anexo B del protocolo de Kioto	7		

3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA

PERFIL DE LA MEMORIA

3.1	Período cubierto por la información contenida en la memoria.	12			
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente.	13			
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal).	12			
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	16			

ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA

3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria.	15			
3.6	Cobertura de la memoria. Abarca aspectos como los países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos y proveedores de la Organización.	15			

Índice de contenidos del Global Reporting Initiative		Página / Comentario	Principio del Pacto Mundial	Objetivo de Desarrollo del Milenio	ISO 26000
3.7	Límites del alcance o cobertura de la memoria. Hace referencia al reporte de la totalidad de los impactos económicos, ambientales y sociales de la organización.	13			
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos.	Actualmente ISAGEN no desarrolla negocios de manera conjunta con otras organizaciones.			
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos.	No se presentaron cambios significativos en la estructura del informe.			
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reinterpretación de información perteneciente a memorias anteriores.	12			
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	12			
INDÍCE DEL CONTENIDO DEL GRI					
3.12	Tabla que indica la localización de las Contenidos básicos en la memoria.	2			
VERIFICACIÓN					
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	14			7.5.3
4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS					
GOBIERNO					
4.1	La estructura de gobierno de la organización.	54			6.2
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	54			6.2

Índice de contenidos del Global Reporting Initiative		Página / Comentario	Principio del Pacto Mundial	Objetivo de Desarrollo del Milenio	ISO 26000
4.3	Estructura directiva unitaria. Se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	54			6.2
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	47			6.2
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización.	54		3	6.2
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	54			6.2
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno.	54			6.2
4.8	Declaraciones de misión, valores, códigos de conducta y principios.	18, 33		3	6.2
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	56			6.2
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	54			6.2
COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS					
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	76	7 y 8	7	6.2
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	Se presentan a lo largo del informe	1,2,3,4, 5, 6,7,8,9 y 10	1,2,3,4,5,6 y 7	6.2

Índice de contenidos del Global Reporting Initiative		Página / Comentario	Principio del Pacto Mundial	Objetivo de Desarrollo del Milenio	ISO 26000
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca la organización.	37, 72,155		8	6.2
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS					
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	44			6.2
4.15	Lineamientos para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	44			6.2
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.	46			6.2
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.	46, 50			6.2

5. INDICADORES DE DESEMPEÑO

DIMENSIÓN ECONÓMICA

DISPONIBILIDAD Y CONFIABILIDAD

EU6 Enfoque de gestión para asegurar la disponibilidad y confiabilidad de la electricidad en el corto y largo plazo

21

GESTIÓN DE LA DEMANDA

EU7 Programas de gestión de la demanda, incluyendo programas residenciales, comerciales, institucionales e industriales

145

INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO

EU8 Actividades y gastos en investigación y desarrollo destinados a proveer electricidad confiable y promover el desarrollo sostenible

89

7 y 8

7

Índice de contenidos del Global Reporting Initiative		Página / Comentario	Principio del Pacto Mundial	Objetivo de Desarrollo del Milenio	ISO 26000
DESMANTELAMIENTO DE PLANTAS					
EU9	Provisiones para el desmantelamiento de plantas de energía nuclear.	No aplica ya que ISAGEN no cuenta con plantas nucleares.	7 y 8	7	
DESEMPEÑO ECONÓMICO					6.2 y 6.8
EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	23			6.8 6.8.3 6.8.7 6.8.9
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la Organización debido al cambio climático.	89	7	7	6.5.5
EC3	Cobertura de las obligaciones definidas por la Organización	26	8		
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas del gobierno.	25			
PRESENCIA EN EL MERCADO					
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde la Empresa realiza operaciones	107	1 y 6	3	6.4.4 6.8
EC6	Política, prácticas y proporción de gastos en proveedores locales.	134			6.6.6 6.8 6.8.5 6.8.7
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	107, 128	6	1	6.8 6.8.5 6.8.7

Índice de contenidos del Global Reporting Initiative	Página / Comentario	Principio del Pacto Mundial	Objetivo de Desarrollo del Milenio	ISO 26000
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	116		1,2,5 y 6	6.3.9 6.8 6.8.3 6.8.4 6.8.5 6.8.6 6.8.7 6.8.9
DISPONIBILIDAD Y CONFIABILIDAD				
EU10 Capacidad planeada contra demanda de electricidad proyectada al largo plazo, desglosada por fuente de energía y por régimen regulatorio	21			
GESTIÓN DE LA DEMANDA				
EU11 Promedio de eficiencia en la generación de plantas térmicas, desglosada por fuente de energía y por régimen regulatorio	94			
EFICIENCIA DEL SISTEMA				
EU12 Pérdidas en transmisión y distribución como porcentaje de la energía total	El rol de ISAGEN es ser generador y comercializador de energía, por lo tanto la interrupción del servicio está altamente relacionada con las actividades que desarrolla el distribuidor.			
DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL				6.2 y 6.5
MATERIALES				
EN1 Materiales utilizados, por peso o volumen. Incluye inventario de sólidos y líquidos que contengan PCBs en alto o bajo nivel en los equipos en uso.	76, 87	8	7	6.5 6.5.4

Índice de contenidos del Global Reporting Initiative		Página / Comentario	Principio del Pacto Mundial	Objetivo de Desarrollo del Milenio	ISO 26000
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son reciclados	88	8 y 9	7	6.5 6.5.4
ENERGÍA					
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	76, 97	8	7	6.5 6.5.4
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	97 ISAGEN no consume energía indirecta primaria en su proceso productivo. La energía consumida proviene en mayor proporción de fuentes renovables de energía y, parte de ella, proviene del Sistema Interconectado Nacional y de su propia generación.	8	7	6.5 6.5.4
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	80, 93	8 y 9	7	6.5 6.5.4
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.	89, 145	8 y 9	7	6.5 6.5.4
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	90,100	8 y 9	7	6.5 6.5.4
AGUA					
EN8	Captación total de agua por fuentes.	88	8	7	6.5 6.5.4
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación	98		7	6.5 6.5.4
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	88	8 y 9	7	6.5 6.5.4

Índice de contenidos del Global Reporting Initiative		Página / Comentario	Principio del Pacto Mundial	Objetivo de Desarrollo del Milenio	ISO 26000
BIODIVERSIDAD					
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	81	8	7	6.5 6.5.6
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas.	78		7	6.5 6.5.6
EU13	Comparación de la biodiversidad de hábitats compensados con la biodiversidad de áreas afectadas	81	8	7	
EN13	Hábitats protegidos o restaurados	81		7	6.5 6.5.6
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	84	8	7	6.5 6.5.6
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	82	8	7	6.5 6.5.6
EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS					
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, por peso.	90	8	7	6.5 6.5.5
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero reportadas por peso	90	8	7	6.5 6.5.5
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	90	7,8 y 9	7	6.5 6.5.5
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono por peso	98	8	7	6.5 6.5.3
EN20	Óxidos nitrosos (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	90,99	8	7	6.5 6.5.3

Índice de contenidos del Global Reporting Initiative		Página / Comentario	Principio del Pacto Mundial	Objetivo de Desarrollo del Milenio	ISO 26000
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza, calidad y destino.	94	8	7	6.5 6.5.3
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	95, 98	8	7	6.5 6.5.3
EN23	Número total y volumen de los derrames más significativos.	99	8	7	6.5 6.5.3
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	95			6.5 6.5.3
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 informante	99	8	7	6.5 6.5.4 6.5.6
PRODUCTOS Y SERVICIOS					
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	78	7,8 y 9	7	6.5 6.5.4 6.6.6 6.7.5
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de empaque, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	100	8 y 9	7	6.5 6.5.4 6.7.5
CUMPLIMIENTO NORMATIVO					
EN28	Valor monetario de multas y sanciones no monetarias por incumplimiento de leyes ambientales.	100	8	7	6.5
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.	100	8	7	6.5 6.5.4 6.6.6

Índice de contenidos del Global Reporting Initiative	Página / Comentario	Principio del Pacto Mundial	Objetivo de Desarrollo del Milenio	ISO 26000
GENERAL				
EN30 Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	29	7, 8 y 9	7	6.5
DIMENSIÓN SOCIAL				
PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO				6.2, 6.4 y 6.3.10
EMPLEO				
EU 14 Programas y procesos para garantizar la disponibilidad de mano de obra calificada	102	6	3	
EU 15 Porcentaje de empleados con derecho a jubilarse en los próximos 5 y 10 años, desglosados por categoría y región.	113			
EU 16 Políticas y requisitos en materia de salud y seguridad de los trabajadores, contratistas y subcontratistas	111	4		
LA1 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	105,108,109		3	6.4 6.4.3
LA2 Número total de empleados y rotación media, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	103,105,106, 107, 109	6		6.4 6.4.3
EU 17 Días trabajados por contratista y subcontratistas involucrados en construcción, operación y actividades de mantenimiento.	128			
EU 18 Porcentaje de contratistas y subcontratistas que han experimentado una capacitación relevante en temas de salud y de seguridad	112	4		
LA3 Beneficios mínimos ofrecidos a los empleados de jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	109			6.4 6.4.3 6.4.4

Índice de contenidos del Global Reporting Initiative		Página / Comentario	Principio del Pacto Mundial	Objetivo de Desarrollo del Milenio	ISO 26000
RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES					
LA4	Porcentaje de empleados que están representados por sindicatos independientes o que están cubiertos por acuerdos colectivos	108	1 y 3		6.4 6.4.3 6.4.4 6.4.5 6.3.10
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	ISAGEN tiene mecanismos permanentes de diálogo y comunicación con sus trabajadores que informan los cambios organizacionales. La Empresa no cuenta con períodos mínimos de preaviso.	3		6.4 6.4.3 6.4.4 6.4.5
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO					
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	112	1		6.4 6.4.6
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	113, 136	1		6.4 6.4.6
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.	111	1	5 y 6	6.4 6.4.6 6.8 6.8.3 6.8.4 6.8.8
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	109			6.4 6.4.6

Índice de contenidos del Global Reporting Initiative		Página / Comentario	Principio del Pacto Mundial	Objetivo de Desarrollo del Milenio	ISO 26000
FORMACIÓN Y EDUCACIÓN					
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado	104			6.4 6.4.7
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.	103			6.4 6.4.7 6.8.5
LA12	Porcentaje de los empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional.	106			6.4 6.4.7
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES					
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	3, 108	1 y 6		6.3.7 6.3.10 6.4 6.4.3
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	108	1 y 6	3	6.3.7 6.3.10 6.4 6.4.3 6.4.4
DERECHOS HUMANOS					6.2 y 6.3
PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO					
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	Actualmente ISAGEN no tiene acuerdos de inversión pero en su estrategia de internacionalización el tema de derechos humanos se incorpora, así como otros aspectos de la sostenibilidad.	1,2,3,4,5 y 6		6.3 6.3.3 6.3.5 6.6.6

Índice de contenidos del Global Reporting Initiative		Página / Comentario	Principio del Pacto Mundial	Objetivo de Desarrollo del Milenio	ISO 26000
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	71	1,2,3,4,5 y 6		6.3 6.3.3 6.3.5 6.4.3 6.6.6
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	70	1,2,3, 4, 5 y 6		6.3 6.3.5
NO DISCRIMINACIÓN					
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	108	1,2 y 6	3	6.3 6.3.6 6.3.7 6.3.10 6.4.3
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.	108	1,2 y 3	8	6.3 6.3.3 6.3.4 6.3.5 6.3.8 6.3.10 6.4.3 6.4.5
EXPLOTACIÓN INFANTIL					
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	67	1,2 y 5		6.3 6.3.3 6.3.4 6.3.5 6.3.7 6.3.10

Índice de contenidos del Global Reporting Initiative	Página / Comentario	Principio del Pacto Mundial	Objetivo de Desarrollo del Milenio	ISO 26000
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.	108	1,2 y 4		6.3 6.3.3 6.3.4 6.3.5 6.3.7 6.3.10
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.	72	1 y 2		6.3 6.3.5 6.4.3 6.6.6
DERECHOS DE LOS INDÍGENAS				
HR9 Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	90	1 y 2		6.3 6.3.6 6.3.7 6.3.8 6.6.7
SOCIEDAD				
COMUNIDAD				
EU19 Participación de los grupos de interés en el proceso de toma de decisiones relativas a planeación de la energía y desarrollo de infraestructura.	49, 119, 124			
EU20 Acercamiento de cómo se manejan los impactos de desplazamiento.	117,120	1 y 2	1	

Índice de contenidos del Global Reporting Initiative	Página / Comentario	Principio del Pacto Mundial	Objetivo de Desarrollo del Milenio	ISO 26000
PLANEACIÓN Y RESPUESTA A EMERGENCIAS O DESASTRES				
EU21 Planificación de medidas de contingencia, plan de gestión de desastres/emergencias y programas de entrenamiento, y planes de recuperación/restauración.	65, 78, 111, 116	1 y 2	1	
COMUNIDAD				
EU22 Número de personas desplazadas y compensadas física o económicamente desglosadas por tipo de proyecto	120			6.2, 6.6 y 6.8
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.	115	4,5 y 6	3	6.3.9 6.8 6.8.5 6.8.7 6.6.7
CORRUPCIÓN				
SO2 Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	58	10	8	6.6 6.6.3
SO3 Porcentajes de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	59	10		6.6 6.6.3
SO4 Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	57	10	8	6.6 6.6.3
POLÍTICA PÚBLICA				
SO5 Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	72, 86, 156	1,2,3,4,6,7,8,9 y 10	8	6.6 6.6.4 6.8.3
SO6 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 políticas, ni apoya partidos políticos o candidatos a cargos públicos.	10	8	6.6 6.6.4 6.8.3

Índice de contenidos del Global Reporting Initiative		Página / Comentario	Principio del Pacto Mundial	Objetivo de Desarrollo del Milenio	ISO 26000
COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL					
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	61			6.6 6.6.5 6.6.7
CUMPLIMIENTO NORMATIVO					
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	7			6.6 6.6.7 6.8.7
RESPONSABILIDAD SOBRE EL PRODUCTO					6.2, 6.6 y 6.7
ACCESO					
EU23	Programas, incluyendo los convenios con el gobierno para mejorar o mantener el acceso a la electricidad y el servicio al cliente	145		1	
ASPECTO: PROVISIÓN DE LA INFORMACIÓN					
EU24	Prácticas para direccionar el lenguaje, la cultura, el analfabetismo y discapacidades relacionadas con barreras para el acceso y la seguridad en el uso de la electricidad y servicios de soporte al cliente	146,150		1 y 2	
SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE					
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	145	1		6.3.9 6.6.6 6.7 6.7.4 6.7.5

Índice de contenidos del Global Reporting Initiative	Página / Comentario	Principio del Pacto Mundial	Objetivo de Desarrollo del Milenio	ISO 26000
PR2 Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	148			6.3.9 6.6.6 6.7 6.7.4 6.7.5
EU25 Número de heridos y muertes de usuarios del servicio involucrando bienes de la empresa, incluyendo juicios legales, asentamientos y casos legales pendientes.	147	1 y 2		
ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS				
PR3 Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	148, 150	8		6.7 6.7.3 6.7.4 6.7.5 6.7.6 6.7.9
PR4 Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	148	8		6.7 6.7.3 6.7.4 6.7.5 6.7.6 6.7.9
PR5 Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	149			6.7 6.7.4 6.7.5 6.7.6 6.7.8 6.7.9

Índice de contenidos del Global Reporting Initiative	Página / Comentario	Principio del Pacto Mundial	Objetivo de Desarrollo del Milenio	ISO 26000
COMUNICACIONES DE MARKETING				
PR6 Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	50			6.7 6.7.3 6.7.6 6.7.9
PR7 Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	148			6.7 6.7.3 6.7.6 6.7.9
PRIVACIDAD DEL CLIENTE				
PR8 Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes .	148			6.7 6.7.7
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.	150			6.7 6.7.6
ACCESO				
EU26 Porcentaje de la población no servida en áreas con licencia de distribución o servicio.	El negocio de ISAGEN es la generación y comercialización de energía, no cuenta con una licencia de distribución.		1	

Índice de contenidos del Global Reporting Initiative	Página / Comentario	Principio del Pacto Mundial	Objetivo de Desarrollo del Milenio	ISO 26000
EU27 Número de desconexiones residenciales por falta de pago desglosadas por duración de la desconexión y por régimen regulatorio	<p>ISAGEN puede desconectar por no pago a los clientes no regulados colombianos, esta acción no aplica a usuarios residenciales ya que la Empresa no cuenta con un licencia de distribución. Hasta el momento, la Empresa no ha desconectado a clientes finales e industriales.</p>			
EU28 Frecuencia promedio de interrupcion del suministro eléctrico.	<p>El rol de ISAGEN es ser generador y comercializador de energía, por lo tanto la interrupción del servicio está altamente relacionada con las actividades que desarrolla el distribuidor.</p>			
EU29 Duración promedio de interrupción del suministro eléctrico.				
EU30 Factor promedio de disponibilidad de las plantas de generación, desglosado por fuente de energía y por régimen regulatorio.	21			

Proceso de generación térmica e hidráulica

