



INFORME DE GESTIÓN  
2010

Elaboración  
Hugo Berto Henao Arroyave  
Angela Lorena Monroy Garzón

Diseño e Impresión  
OPTIGRAF S.A.

Fotografía  
Archivo **edeq S.A. ESP**

# ACCIONISTAS

EPM Inversiones S.A.

Empresas Públicas de Medellín ESP

Empresas Públicas de Armenia

Federación Nacional de Cafeteros de Colombia

Municipio de Armenia

# JUNTA DIRECTIVA

## PRINCIPALES

Luis Carlos Rubiano Ortegón  
Acciones de EPM ESP  
y EPM Inversiones S.A.

Luis Fernando Arbeláez Sierra  
Acciones de EPM ESP  
y EPM Inversiones S.A.

Gloria Haidee Isaza Velásquez  
Acciones de EPM ESP  
y EPM Inversiones S.A.

Carlos Mario Valencia Agudelo  
Acciones de EPM ESP  
y EPM Inversiones S.A.

Carlos Alberto Saldarriaga Alzate  
Acciones de EPM ESP  
y EPM Inversiones S.A.

## SUPLENTES

Carmen Helena Marín Ospina  
Acciones de EPM ESP  
y EPM Inversiones S.A.

Jaime Vélez Botero  
Acciones de EPM ESP  
y EPM Inversiones S.A.

Hugo Vélez Melguizo  
Acciones de EPM ESP  
y EPM Inversiones S.A.

Luis Gonzalo Gómez Gómez  
Acciones de EPM ESP  
y EPM Inversiones S.A.

Oscar Jaramillo García  
Acciones de EPM ESP  
y EPM Inversiones S.A.

# ADMINISTRACIÓN

César Augusto Velasco Ocampo  
Gerente General

Gloria Varón Barragán  
Secretaría General y Asesora Jurídica

Luis Antonio Ortíz Culma  
Gerente de Distribución

Mario Fernando Ramírez Lozano  
Gerente Comercial

Carolina Alexandra Quintero Gil  
Gerente Administrativa y Financiera

Hugo Berto Henao Arroyave  
Jefe de Oficina de Planeación

Amparo Botero Espinosa  
Jefe Oficina de Sistemas, Organización y Métodos

Luz Myriam Vega Cortés  
Jefe Oficina de Control Interno

# CONTENIDO



**Informe de la Junta Directiva  
y la Gerencia General**



**Informe Financiero**



**Gestión Organizacional**



INFORME DE JA JUNTA DIRECTIVA  
Y LA GERENCIA GENERAL







La Junta Directiva y la Gerencia General de la Empresa de Energía del Quindío, **edeq S.A. ESP**, tienen la satisfacción de presentar a sus accionistas y demás grupos de interés, identificados como: clientes, empleados, comunidad y medio ambiente, estado, proveedores y competidores, los resultados obtenidos durante la vigencia 2010.

En el aspecto macroeconómico, analistas afirman que a pesar de la recuperación que se ha observado en los últimos trimestres, la economía mundial continúa operando en estado crítico. En cuanto a la economía colombiana, se registra un crecimiento de 4.1% en los tres primeros trimestres del año, sustentado en la producción de petróleo, gas y minerales. En este comportamiento se evidencia crecimiento en sectores como la industria cuya producción creció 4.7% y las exportaciones que crecieron 21.3%. La tasa de desempleo se ubicó en 11.8%, cifra inferior al valor de 12% registrado en el año 2009. La

inflación alcanzó el 3.17% superando el valor de 2% del año 2009. La demanda de energía creció 2.7%

En concepto del Banco de la República, la economía colombiana conservará su estabilidad en los próximos años, tras la crisis internacional que afectó innumerables países. Ello está siendo posible en virtud de los flujos de inversión y el fuerte crecimiento del intercambio comercial, más los mejores precios internacionales de los productos básicos por la creciente demanda de países como China e India y una menor dependencia de los Estados Unidos y Europa.

En el campo regional, conforme las cifras del DANE, el departamento del Quindío cerró en 2010 con inflación del 2.49%, la segunda del eje cafetero y sexta más baja en el país. La tasa de desempleo se registró en 17.7%, siendo la segunda mayor del país. En el sector de la construcción, a noviembre de 2010 se registró un total de 184,777 metros cuadrados aprobados que significó un crecimiento de 9% con respecto al mismo mes de 2009, donde el mayor aporte lo constituyó la vivienda. Las exportaciones cayeron 41.4% reportándose ventas por 78 millones de dólares, explicado por factores como baja demanda, alto desempleo y fuerte competencia.

Bajo este panorama económico, se resume a continuación los resultados más destacados de **edeq S.A. ESP** durante el año 2010.

La promesa de valor para nuestro grupo de interés **clientes**, está basada en asegurar su satisfacción con excelencia en el servicio.

Para responder a ello, la **edeq S.A. ESP** se propuso como uno de sus objetivos estratégicos, mejorar en rapidez y precisión en la respuesta a los clientes, llevando a cabo acciones desde los diferentes macroprocesos organizacionales, principalmente los de Distribución y Comercialización como procesos de negocio.

Buscando el mejoramiento en la calidad del servicio, se diseñaron y cumplieron planes de mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo, con acciones de diagnóstico de circuitos, intervenciones forestales, cambio en protecciones de redes y equipos asociados, cambio de herrajes y conductores, reposición de estructuras y elementos deteriorados, obteniendo como resultado una mejora ostensible en la continuidad y calidad del servicio. De hecho, la meta propuesta para 2010 de mejorar en 10% los indicadores de calidad obtenidos en 2009, que de por sí ya eran muy buenos, se cumplió para los grupos I, II, III y IV en cuanto a DES (Duración Equivalente de Interrupción del Servicio) y para los grupos II y III en cuanto a FES (Frecuencia Equivalente de Interrupción del Servicio). Aunque no se alcanzó esta meta en los grupos I y IV para FES, sí se continúa cumpliendo las metas regulatorias.

En el año 2010, el porcentaje promedio de disponibilidad del servicio fue 99.870%, valor superior al obtenido en el año 2009 que se había ubicado en 99.772%, evidenciando la mejora continua y el alto nivel de continuidad brindado a los usuarios, lo cual fue reconocido en el estudio de satisfacción de clientes residenciales elaborado por la



Comisión de Integración Energética Regional - CIER, donde **edeq S.A. ESP** obtuvo la mayor calificación en este atributo, entre las empresas de todos los países participantes.

Para el fortalecimiento de infraestructura, se llevó a cabo la ejecución del plan de inversiones en redes y subestaciones, con proyectos que aportaron al cumplimiento de los objetivos de calidad de la organización así como al desarrollo económico de la región, generando contrataciones por valor de \$9,342 millones, de los cuales una cifra significativa se ejecuta con proveedores locales.

Los proyectos de reposición y expansión de redes y subestaciones ejecutados en los doce municipios del departamento, permitieron generar 189 empleos directos e indirectos, interviniendo un total de 140 kilómetros de red discriminados en 66% en red de media tensión, 26% en red de baja tensión y 8% en red a nivel de 33kV. Se intervinieron 12 subestaciones del sistema, realizando labores de instalación de equipos para protecciones, adquisición e instalación de equipos para transformadores de potencia, modernización y automatización de las subestaciones, adquisición y montaje de reconectores para automatización de redes. Igualmente se logró la modernización y automatización de las subestaciones La Patria, La Cabaña y La Tebaida, completando el 100% del proyecto de modernización y automatización de subestaciones.

Entre **CHEC S.A. ESP** y **edeq S.A. ESP**, compañías filiales del Grupo Empresarial EPM, se firmó el convenio mediante el cual se definieron las condiciones en las que se ejecutará el proyecto de conexión al STN, con la construcción de la Subestación 230/115 kV en Armenia. La inversión correspondiente a **edeq S.A. ESP** es de \$5,850 millones, dado que el acuerdo estipula la financiación por partes iguales entre las dos empresas. Con lo anterior **edeq S.A. ESP**, busca nuevos ingresos además de fortalecer su infraestructura.

El proyecto para la construcción de la línea 230 kV de enlace de dicha subestación, fue aprobado en el plan de expansión 2009-2023 de la UPME y su construcción será adjudicada bajo el esquema de convocatoria pública.

Buscando optimizar el uso de la infraestructura eléctrica a través de nuevas tecnologías, se exploraron opciones de redes inteligentes para la gestión de la medida del consumo de los usuarios del servicio de energía y la telegestión de las redes y equipos del sistema eléctrico. Así mismo, propiciando acercamiento con la academia, se adelantó con la Universidad Tecnológica de Pereira un convenio para realizar el estudio de la cargabilidad de los transformadores de distribución.

En cuanto a pérdidas de energía, durante el año 2010 se realizaron diferentes actividades de control y reducción, cuyos resultados se reflejan en el comportamiento del indicador, logrando que en el mes de julio de 2010 se cambiara la tendencia creciente que presentaba desde 2009,

obteniendo como resultado a diciembre de 2010 un índice de pérdidas como Comercializador del 13.76% y 11.19% como Operador de Red.

En los aspectos comerciales, se reporta que la demanda atendida por **edeq S.A. ESP** en el año 2010 se situó en 402.7 GWh, 0.04% por debajo de lo atendido en el año 2009. Este comportamiento se atribuye al mercado regulado que durante el año presentó una leve tendencia a la baja, como producto del incremento del desempleo en la región, la disminución de la capacidad adquisitiva de los usuarios y el uso eficiente de la energía en los hogares del departamento.

Como hecho relevante que afectó el comportamiento tarifario en 2010, se debe reportar que en el mes de febrero, la empresa Comercializar S.A. con la que, al igual que otras empresas del sector, **edeq S.A. ESP** tenía suscrito un contrato de suministro de energía, fue retirado del mercado mayorista, razón por la cual el 30% de cobertura de contratos quedó expuesto a bolsa, afectando las tarifas al usuario final, situación que se regularizó en el mes de agosto cuando se suscribieron nuevos contratos a largo plazo para garantizar la cobertura de la demanda. Con el objetivo de dar claridad a la comunidad en lo referente a los cambios en el costo unitario del servicio, **edeq S.A. ESP** explicó ampliamente la situación, afianzando así los procesos de comunicación con sus grupos de interés.

Los costos de la operación comercial pasaron de \$62,333 millones en el 2009 a \$70,485 millones en el 2010, 13.08% por

encima de los costos ejecutados en 2009 y 1.4% por debajo del presupuesto aprobado para 2010. Lo anterior debido a la estructura tarifaria la cual es regulada por la CREG y en donde **edeq S.A. ESP** debe acogerse a dicho esquema.

En materia de subsidios y contribuciones, en el ejercicio 2010 la empresa presentó un déficit de \$12,228 millones, que sumados a los \$2,548 millones pendientes del año 2009, generaron compromisos de la nación por \$14,776 millones. De éstos, la nación hizo giros por \$7,557 millones, quedando pendiente el giro por un valor de \$7,220 millones.

En el año 2010 se transportaron en el Sistema de Distribución Local un total de 381.4 GWh, de los cuales el nivel de participación de **edeq S.A. ESP** como comercializador es de 90.2% y el 9.8% restante corresponde a otros comercializadores.

Con el propósito de optimizar costos y apalancar el objetivo de mejorar en la rapidez y precisión en la respuesta al cliente, se logró una reducción de 62 a 35 ciclos en el proceso de facturación. Adicionalmente, es importante resaltar los beneficios que en el logro de la eficiencia organizacional se obtienen a partir de sinergias con la matriz y otras filiales del grupo empresarial.

El total de clientes de la empresa creció 1.7%, terminando el año con un total de 155,145 clientes, mostrando un comportamiento superior al presentado en el año 2009, donde dicho crecimiento estuvo por debajo del 1%.



En cuanto a la investigación de satisfacción del cliente, por cuarto año consecutivo se participó en el estudio de satisfacción de clientes residenciales realizado por la Comisión de Integración Energética Regional - CIER, en el cual **edeq S.A. ESP** obtuvo el cuarto lugar, destacándose por haber ocupado el primer lugar en varios indicadores y atributos evaluados en dicho estudio. Del mismo modo, se obtuvo el segundo lugar en Colombia en el premio que otorga el COCIER con base en los resultados del mismo estudio. Igualmente, se aplicó la encuesta de satisfacción del cliente, la cual es realizada a nivel de Grupo Empresarial EPM, donde se obtuvo, en el sector residencial, un crecimiento de 77.5% a 78.1% del año 2009 al 2010.

Para apoyar los procesos de acercamiento con los clientes, durante el año 2010 se desarrollaron diversas estrategias de mercadeo enmarcadas dentro del objetivo de aumentar la satisfacción de los usuarios de la organización y fortalecer la imagen de la empresa en los grupos de interés, implementando diversos programas como Amigo Fiel, el programa de la Cuadra Mejor Iluminada, Cuarto de Maratón de la Buena Energía, y otras actividades como la campaña "Navidad Comercial Quindío", el día del tendero y participación en el programa "Armenia Despierta", para impulsar la actividad comercial del departamento. Así mismo se realizó el Alumbrado Navideño, el cual tiene especial significación por los beneficios que reporta en cuanto a aporte a la imagen del departamento y la atracción turística.

Para **edeq S.A. ESP** es muy importante contar entre sus grupos de interés a los **proveedores**, quienes suministran los

bienes y servicios necesarios para cumplir con sus objetivos empresariales. Dentro de las acciones enfocadas hacia este grupo de interés, se reporta la realización por segunda vez del estudio de satisfacción de proveedores, presentándose como resultado un 89.8% de satisfacción, 1.9 puntos por encima del valor de 87.9% registrado en 2009. Con este grupo de interés se llevaron a cabo actividades encaminadas a mejorar el nivel de conocimiento de los proveedores acerca de la empresa, especialmente en aspectos normativos, legales y administrativos, lo que contribuyó en mejorar su percepción con relación a la organización.

Evidenciando transparencia y reglas claras dentro de una relación de mutuo beneficio con nuestros proveedores, se realizó el primer encuentro de Desarrollo a Proveedores, socializando el plan de compras de bienes y servicios para el año 2010 y el manejo de la página web, en la cual se publica toda la contratación para el suministro de Bienes y Servicios. En el mismo sentido, se realizaron visitas a las sedes donde realizan sus actividades a fin de culturizarlos sobre la importancia de implementar sistemas de gestión integral en sus empresas, así como despejar dudas e inquietudes sobre el mecanismo de contratación de la empresa.

Honrando los compromisos adquiridos con los proveedores, se tuvo un porcentaje de cumplimiento entre el 99% y 100% de pagos en las fechas pactadas.

**Comunidad y Medio Ambiente**, ha sido definido por **edeq S.A. ESP** como otro de sus grupos de interés. En el ámbito de la

**comunidad**, la empresa diseñó tres grandes líneas de trabajo: Estudio del entorno Social, Mitigación de Impacto y Plan de Acción Social.

En el marco del Plan de Acción Social, se implementaron 5 programas educativos en temas como: Uso Eficiente de la Energía, Riesgo Eléctrico, Interpretación de Factura, Costo por prestación del servicio de energía, Daños a terceros, Alumbrado Público, entre otros.

En la línea de trabajo de Mitigación de Impacto, la empresa propicia espacios de acercamiento y concertación con líderes comunitarios, presidentes de juntas de acción comunal, vocales de control, ediles, concejos municipales, alcaldías municipales, gremios y demás usuarios de las zonas impactadas, para que el bienestar común prime antes, durante y después de la ejecución de los proyectos.

En cuanto al Estudio del Entorno Social, se tiene como objetivo establecer la matriz de conflicto de la organización, caracterizando las zonas impactadas por los proyectos que realiza la empresa, por medio de variables demográficas, económicas, familiares, de infraestructura, entre otras, que posibiliten identificar si existen posibles riesgos sociales, económicos y políticos que puedan impactar el accionar de la empresa.

Durante los últimos 6 años de trabajo en gestión social, se ha logrado una cobertura de 276,346 personas que equivalen al 50% de la población del departamento del Quindío.

Otro aspecto de beneficio a la comunidad lo constituye el Programa de Financiación Social, cuyo objetivo principal es brindar un mecanismo que permita un mejoramiento en la calidad de vida de la comunidad asociada a la empresa, a través del otorgamiento de cupos de crédito a los clientes, direccionados a la adquisición de electrodomésticos. En desarrollo de este programa se han otorgado cerca de 2,000 tarjetas, con prevalencia en los estratos 1, 2 y 3, donde están colocadas el 93% de las mismas.

En el aspecto **medioambiental**, edeq S.A. ESP, dentro de su objetivo de contribuir a la formación y toma de conciencia de ciudadanos responsables, para relacionarse de forma adecuada con su entorno mediante prácticas de protección y conservación del medio ambiente, desarrolló diferentes programas de educación ambiental, participación y liderazgo en actividades tales como la celebración del día del agua y del medio ambiente. De igual manera se continuaron las acciones de manejo Integral de residuos sólidos - PMIRS. En cuanto a residuos peligrosos - RESPEL, se gestionó el tratamiento de residuos tales como PCBs, baterías plomo-ácido, pilas, tonners y cartuchos, lámparas y bombillos de mercurio y sodio.

En la interacción red eléctrica - vegetación, edeq S.A. ESP planea y ejecuta con responsabilidad ambiental, las intervenciones requeridas para garantizar la integridad de los individuos forestales y la continuidad y calidad del servicio, acatando en todo la normatividad y directrices de la autoridad ambiental.



Un hecho de especial importancia lo constituye la obtención de la certificación del sistema de gestión ambiental bajo la norma ISO 14001:2004, de parte del CIDET, enmarcado dentro de un sistema integrado de gestión.

Los **empleados** de la organización son un grupo de interés vital, sobre el cual se enmarcan acciones que propendan por su bienestar y calidad de vida, que se traduce en productividad organizacional.

Para mejorar las condiciones laborales de nuestros trabajadores de terreno, actualmente se construye la sede operativa **edeq S.A. ESP**, la cual contará con espacios cómodos que permitan generar un ambiente de seguridad, tranquilidad y descanso luego de las jornadas laborales fuera de las instalaciones de la empresa. Igualmente, para este grupo de trabajadores, se realizó mediante convenio con el SENA, el programa educativo que culminó con la graduación de 18 de ellos como Tecnólogos en Supervisión de Proyectos de Redes de Distribución de Energía Eléctrica, completando así un total de 37 funcionarios del área operativa con este nivel de formación.

En los programas de Bienestar Social, se llevaron a cabo actividades como el análisis de Riesgo Sicosocial, que dará las señales para emprender programas encaminados a mejorar la calidad de vida. Así mismo, se realizaron actividades de apoyo terapéutico, distinción del mejor trabajador del año, programas de deportes y préstamos de vivienda.

En cuanto a préstamos de vivienda, en 2010 se otorgaron \$1,100 millones, contribuyendo en la calidad de vida de nuestros trabajadores, donde el índice de vivienda propia se encuentra alrededor del 95%.

En generación de empleo, se reporta un crecimiento en la planta de personal, derivado de ajustes organizacionales necesarios para fortalecer la capacidad de gestión de la compañía y responder a los retos estratégicos planteado en el plan de negocios. Con lo anterior, se vincularon a la organización nuevas personas, pasando la planta de personal de 240 plazas en 2009 a 268 en 2010.

**edeq S.A. ESP** genera empleo en diversos frentes, ocupando un total de 764 personas entre planta de personal y contratos de outsourcing, configurándose como un importante empleador en el departamento del Quindío, brindando empleo de calidad.

A fin de obtener señales para el diseño de planes orientados al bienestar de los trabajadores, se aplicó la encuesta de satisfacción del cliente interno, cuyo resultado se socializará al Grupo Directivo y a la Organización en general en el año 2011.

Otro aspecto relevante a mencionar, corresponde la elaboración y divulgación de la política de Gestión Humana, alineada con la Casa Matriz.

Para el fortalecimiento organizacional, el trabajo de las áreas de soporte es esencial

en la búsqueda de mayor eficiencia empresarial que permita tener una organización fuerte y flexible que responda a las necesidades de los procesos de negocio. En este ámbito, se llevaron a cabo diversas acciones que se describen seguidamente.

Se desarrolló el proyecto de implementación de Mejores Prácticas en los procesos de soporte, teniendo como referente el modelo de procesos de la Casa Matriz. En esta línea de trabajo, se diseñó un nuevo modelo de procesos que contribuya a facilitar el logro de los objetivos definidos para cada uno de ellos, así como el apalancamiento de la estrategia organizacional. Igualmente se definió la estructura organizacional que soportará el modelo de procesos diseñado.

Para el año 2011 se tiene programado realizar la implantación del nuevo modelo de procesos de **edeq S.A. ESP**, para lo cual se abordarán inicialmente las áreas de apoyo y posteriormente se hará un ajuste a los negocios, acorde a la nueva metodología aplicada en estas áreas.

En cuanto a la implementación de normas internacionales de información financiera - NIFF, la empresa dio inicio a este proyecto a la par con las empresas que conforman el Grupo Empresarial EPM.

Para mejorar la información a sus grupos de interés, en septiembre de 2010, entró en funcionamiento el nuevo portal web de **edeq S.A. ESP**, el cual sirve de canal de comunicación e interacción permanente entre la organización y todos sus grupos de interés, quienes a través de los servicios

en línea podrán agilizar trámites, generar mayor cercanía y retroalimentación.

En Tecnología Informática, se logró un crecimiento significativo durante el año 2010 en cuanto a apalancamiento tecnológico de los procesos de la empresa a través de diferentes proyectos e implementaciones enmarcados dentro del Plan de Desarrollo Informático. Se destacan la automatización de subestaciones del sistema eléctrico Quindío y el diseño e implementación de una red de fibra óptica anillada para brindar conectividad confiable desde las subestaciones al centro de control, la cual, con una ampliación proyectada para 2011, permitirá conectar todos los puntos de atención de **edeq S.A. ESP** ubicados en los municipios del Quindío diferentes a Armenia. Con esta infraestructura se potencializa un nuevo negocio para comercialización de servicios de comunicaciones a empresas y entidades interesadas.

Como un mecanismo para mejoramiento de la visibilidad organizacional, **edeq S.A. ESP**, ha participado de manera independiente y objetiva en la medición del índice de Transparencia, el cual incluye la evaluación de políticas y mecanismos de transparencia de la gestión empresarial en los componentes sujetos de evaluación: Apertura de la Información, Diálogo con el Cliente, Reglas Claras y Conocidas por todos y Control.

En cuanto a los sistemas de gestión, se logró la certificación en las normas ISO 14001:2004 de Gestión Ambiental, la OHSAS 18001:2007 en Seguridad y Salud Ocupacional, NTC GP1000:2004 de Calidad



para el sector público y la auditoría de renovación de la ISO 9001:2008, otorgadas por el CIDET, siendo **edeq S.A. ESP** la primera empresa del Grupo Empresarial EPM en obtener las cuatro certificaciones.

En materia de control interno, la gestión realizada en el año 2010 fue orientada al control de riesgos en los procesos, al fomento de la cultura del autocontrol, a la autoevaluación del control y de la gestión, evaluación independiente del Sistema de Control Interno y al seguimiento y control de los planes de mejoramiento a nivel Institucional y por procesos.

Se realizaron dos evaluaciones al Sistema de Control Interno. La primera con la metodología propuesta por el DAFP, arrojando un resultado de implementación del MECI 1000:2005 del 100%, porcentaje de avance obtenido de los resultados presentados en los diferentes subsistemas. La segunda evaluación independiente fue realizada al Sistema de Control Interno con metodología establecida por la oficina de Control Interno de la Empresa y Casa Matriz, la cual permitió no solamente conocer el grado de avance de los elementos del MECI, sino también determinar el grado de socialización e interiorización de los elementos en cada uno de los procesos de la Organización, arrojando una calificación de 4.15 sobre 5, ubicándose en un nivel adecuado, significando un grado alto de internalización.

En cuanto a solicitudes de los entes de vigilancia y control, se recibieron un total de 298, las cuales se respondieron en su totalidad, destacándose que la empresa no se encuentra incurso en algún tipo de

investigación o sanción por incumplimiento con estos entes de control.

De acuerdo a la evaluación financiera y de gestión de la vigencia 2009 realizada por la Contraloría General de Medellín en el año 2010, este ente de control emitió un Dictamen Integral de la Gestión Fiscal limpio, al igual que se realizó el feneamiento de la cuenta 2009.

En materia de gestión de riesgos, durante el año 2010 se inició la implementación del modelo de gestión de riesgos de la Casa Matriz, el cual reemplaza el Modelo de riesgos con que contaba la empresa, basado en la norma NTC 5254:2006.

En cuanto a prácticas de Gobierno Corporativo, se efectuó la evaluación al cumplimiento de lo contenido en el código de buen gobierno a fin de garantizar la integridad ética empresarial, el adecuado manejo de sus asuntos, el respeto de quienes invierten en ella, el cumplimiento de los compromisos con sus grupos de interés y el conocimiento público de su gestión, todo ello se ve reflejado en los resultados económicos y financieros presentados en el año 2010, manejando indicadores que permiten proyectar una empresa económicamente viable y socialmente responsable.

Con respecto a los **competidores**, **edeq S.A. ESP** ha planteado como propuesta de valor para este grupo de interés la honestidad y la transparencia en el manejo de las relaciones con ellos. En este ámbito, se debe reportar que en el área de operación de la empresa, los competidores atienden el 9.8% de la demanda, manteniendo relaciones cordiales con los mismos, sin que se hayan

presentado conflictos por manejo indebido de la competencia o por abuso de la posición dominante en el mercado, respetando las reglas del libre mercado.

El **Estado** es para **edeq S.A. ESP** otro grupo de interés fundamental, ante quien se busca asegurar el cumplimiento de las obligaciones con todas las instituciones que lo componen. Hacia este grupo de interés, la empresa reporta el cumplimiento de todos los preceptos normativos, sin que se haya presentado llamados por incumplimiento de las obligaciones contraídas.

En materia tributaria se reporta que **edeq S.A. ESP** ha pagado por este concepto un total de \$11,418 millones, destinados a impuestos y contribuciones en cuanto a: Impuesto de Renta y Complementarios, Impuesto al Patrimonio, Impuesto de Industria y Comercio, Impuesto de Timbre, Gravamen a los Movimientos Financieros, Impuesto Predial, Contribuciones CREG y SSPD, Contribuciones Confis, Otros impuestos, Tasa Bomberil.

Todas las acciones descritas, enfocadas hacia sus grupos de interés, permitieron a **edeq S.A. ESP** lograr los resultados para sus **accionistas**. Así, la utilidad bruta creció 8.31% con respecto al año anterior al pasar de \$33,080 millones a \$35,831 millones. La Utilidad Operacional se ubica en \$18,796 millones, 4.67% menor que el valor de \$19,717 millones alcanzado en el 2009, al tanto que la Utilidad Neta alcanzó la cifra de \$14,911 millones, decreciendo 12.80% con respecto a la cifra de \$17,099 millones registrada en el año anterior, variaciones que obedecen

principalmente al registro de \$1,306 por cálculo actuarial para el año 2010, mientras que en la vigencia 2009 se reportaron tan sólo \$19 millones, así mismo, la provisión por impuesto diferido del pasivo actuarial contable y el pasivo actuarial fiscal presentó una sobre ejecución de \$1,094 millones, y de otra parte, la provisión por impuesto de renta que presentó una sobre ejecución de \$1,613 millones en razón a una mayor deducción en renta, dado que se presupuestó mayor inversión en Activos Reales Productivos por \$3,898 millones y \$397 millones por impuesto diferido, debido a que la depreciación fiscal fue menor que la contable.

El EBITDA creció de \$26,963 millones a \$27,407 millones que significa un incremento de 1.65%.

Los ingresos operacionales crecieron en 6.44% pasando de \$128,168 millones a \$136,425 millones, mientras que los costos crecieron en 5.79% alcanzando un valor total de \$100,594 millones frente a \$95,088 millones del año 2009.

El balance general muestra un total de Activos por valor de \$180,244 millones siendo un 4.78% mayor que el valor de \$172,029 millones registrado el año anterior. El Pasivo se ubica en \$52,331 millones, 18.46% mayor que el valor de \$44,174 millones registrado en el 2009. El patrimonio incrementó en \$58 millones pasando de \$127,855 millones en el año 2009 a \$127,913 millones en el 2010.

En el año 2010 **edeq S.A. ESP** subió su calificación de riesgo financiero a AA+ con perspectiva estable para la deuda a largo plazo y F1+, la máxima calificación para el pago de la deuda en el corto plazo,



calificación otorgada por la firma Fitch Ratings Colombia.

En materia jurídica se destacan los siguientes aspectos:

En marzo del año 2010 se realizó la Asamblea Ordinaria correspondiente a la vigencia 2009, cuya acta se encuentra debidamente perfeccionada y registrada en la Cámara de Comercio.

Se atendieron los registros ante la Cámara de Comercio, de todos los actos que por su naturaleza y características deben cumplir con este requisito, para su perfeccionamiento. En el libro de actas de asamblea y junta directiva se han consignado todas las actas a medida que fueron aprobadas por la instancia competente.

Para el año 2010 no se registraron situaciones que tuvieran que llevarse al libro de acciones por lo cual el mismo no tuvo ningún registro durante la vigencia 2010.

Durante la vigencia 2010 se cumplió con la totalidad de las sesiones programadas para la Junta Directiva, se presentó mensualmente el informe de la organización, que comprendía la gestión de cada uno de los negocios, el avance del plan de negocios, el informe financiero, el indicador de pérdidas, los informes de control interno, las autorizaciones para celebración de contratos que en razón de la cuantía les correspondió aprobar, los actos que acorde con los estatutos sociales son de su competencia y todos aquellos temas que permitieron a la junta conocer mensualmente y de manera

oportuna el cumplimiento de las metas y objetivos trazados.

En materia de contratación, la organización ha cumplido estrictamente en aplicar los principios contenidos en el Manual de Contratación, que garantizan una adecuada planeación de la misma, pluralidad de oferentes que permite un ambiente de libre competencia y la obtención de las ofertas más favorables para la empresa.

En materia de litigios, todas las pretensiones de los procesos judiciales en donde actúa la entidad como demandante o demandada, cuentan con los registros contables correspondientes, en la cuenta pasivos estimados -Litigios o Demandas- a diciembre 31 de 2010 se encuentran provisionados \$416.7 millones correspondiente a la calificación de procesos probables en contra de **edeq S.A. ESP**. Igualmente en la cuenta de orden -Responsabilidades Contingentes Litigios y Mecanismos Alternativos se revela el valor de \$3,040.9 millones correspondientes a la calificación de eventuales. El último registro corresponde a derechos contingentes - Litigios o Demandas la suma de \$49.3 millones correspondientes a posibles fallos a favor.

En el año 2010 la Contraloría General de Medellín inició proceso de Responsabilidad Fiscal por la conciliación sobre la Microcentral El Bosque que firmaron Empresas Públicas de Armenia y **edeq S.A. ESP**, involucrando a cinco (5) funcionarios que participaron en dicha negociación. Se surtió el proceso de

responsabilidad fiscal, concluyendo que la actuación de la administración fue ajustada a defender los derechos patrimoniales de la entidad y logrando con ello obtener un beneficio, por lo cual el fallo fue ordenar el archivo de todo lo actuado por no encontrar méritos para continuar con el proceso.

La Secretaría General y Asesoría Jurídica atiende directamente, con la debida diligencia, la actividad litigiosa de la entidad y actualmente tiene a su cargo la totalidad de la representación judicial de los litigios civiles, laborales, contenciosos administrativos y acciones constitucionales, con excepción de un proceso de nulidad y restablecimiento del derecho tributario, proceso que es representado por el contratista que presta el servicio de asesoría tributaria.

En cuanto al cumplimiento de las normas legales que protegen la propiedad intelectual, especialmente la ley 603 de 2000, esta administración certifica que el software que utiliza se encuentra debidamente licenciado, acreditando su legalidad. Así mismo, se reporta que la empresa ha cumplido cabalmente con los pagos parafiscales y de seguridad social, conforme las normas que protegen los derechos de los trabajadores.

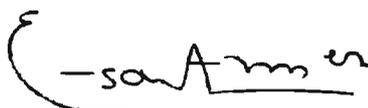
La titularidad de los bienes inmuebles de propiedad de la Empresa ha sido ejercida sin perturbación de terceros y se ostenta de manera pacífica, tranquila e ininterrumpida y con ánimo de señor y dueño, lo cual se evidencia con los certificados de tradición de cada uno de los inmuebles y con la posesión regular que ostenta la empresa sobre dos (2) predios, correspondientes a los lotes donde funcionan la Subestación Sur y la Subestación El Caimo.

En cuanto a la perspectiva futura de la compañía, en el año 2010 se definió el nuevo plan de negocios 2011-2020, en el cual se tiene plasmada la trayectoria de crecimiento empresarial que garantice la sostenibilidad del negocio, la creación de valor para sus grupos de interés y la prestación del servicio a sus usuarios.

En el año 2010 se protocolizó la adhesión de **edeq S.A. ESP** al Pacto Global, evidenciando así el compromiso de la empresa con el cumplimiento de los Objetivos del Milenio y con los principios del Pacto Global, sobre los cuales deberá enmarcar su accionar futuro.

La Junta Directiva y la Administración agradecen a todos sus trabajadores y demás grupos de interés, los esfuerzos realizados para obtener los logros reportados y los convoca a mantener su empeño en contribuir a la sostenibilidad del negocio.

  
Luis Carlos Rubiano Ortega  
Presidente Junta Directiva

  
Cesar Augusto Velasco Ocampo  
Gerente General



## INFORME ESPECIAL

La Empresa de Energía del Quindío S.A. ESP hace parte del Grupo Empresarial EPM; en razón a ello y conforme a lo dispuesto en el artículo 29 de la ley 222 de 1995, se debe reportar en un informe especial, las operaciones de mayor importancia concluidas durante el ejercicio reportado, de manera directa o indirecta con la entidad controlante o sus filiales.

### 1. Operaciones de mayor importancia concluidas durante el ejercicio de manera directa o indirecta, entre la edeq S.A. ESP y su matriz y las subsidiarias

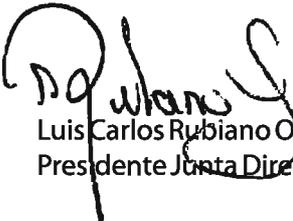
No. AE /CONTRATO	OBJETO DEL CONTRATO	CONTRATISTA	ESTADO
04/01/2010	Contratar las pólizas de directores y administradores Filiales de Energía año 2010.	Empresa Públicas de Medellín	EJECUTADO
28	Servicio de licenciamiento, mantenimiento, soporte y evolución de los aplicativos CU Energía.	Empresa Públicas de Medellín	EJECUTADO
AOF-1	Contratación de la capacitación de trabajo en línea energizada para el equipo de mantenimiento de redes y subestaciones.	Empresas Públicas de Medellín	EJECUTADO
AOF-2	Servicio de licenciamiento, soporte y evolución del Aplicativo MAR (Modelo Avanzado de la Red)	Empresa Públicas de Medellín	EJECUTADO
AOF-3	Contratación de Servicio de Laboratorio EATICS y realización de los pruebas de aislamiento dieléctrico para los vehículos canasta edeq S.A. ESP.	Empresas Públicas de Medellín	EJECUTADO
AOF-4	Contrato de Mandato con Representación para la contratación con la empresa Táctica y Estrategia Ltda" la Medición del Indicador de nivel de efectividad de la comunicación interna.	Empresas Públicas de Medellín	VIGENTE
AOF-5	Contratación para la conectividad de los puntos remotos de recaudo y atención al cliente de edeq S.A. ESP, con la sede principal y el servicio de internet corporativo dedicado para la organización.	Empresas Públicas de Medellín	VIGENTE
AOF-6	Soporte al Sistema SCADA de edeq S.A. ESP.	Empresas Públicas de Medellín	VIGENTE
AOF-7	Renovar la póliza de directores y administrativos para edeq S.A. ESP, vigencia 2011.	Empresas Públicas de Medellín	VIGENTE
23	Colaboración Conjunta para desarrollar, Ejecutar y llevar a término el diseño, suministro de equipos, construcción, pruebas y puesta en operación de las obras de conexión al STN 230/115 KV en la subestación Armenia, Localizada en el Departamento del Quindío.	Central Hidroeléctrica de Caldas CHEC	VIGENTE
007-2010	Convenio de Colaboración Empresarial entre edeq S.A. ESP y CENS	Central Hidroeléctrica de Norte de Santander	VIGENTE

**2. Operaciones de mayor importancia concluidas durante el ejercicio respectivo, entre la sociedad controlada y otras entidades, por influencia o en interés de la controlante, así como las operaciones de mayor importancia concluidas durante el ejercicio respectivo, entre la sociedad controlante y otras entidades, en interés de la controlada.**

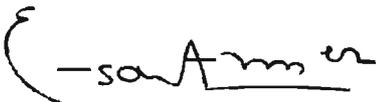
En el 2010 no se presentaron operaciones entre la empresa y otras entidades por influencia o en interés de la matriz y las subsidiarias de ésta.

**3. Decisiones de mayor importancia que la sociedad controlada haya tomado o dejado de tomar por influencia o interés de la sociedad controlante, así como las decisiones que la sociedad controlante haya tomado o dejado de tomar en interés de la sociedad controlada.**

Las decisiones tomadas durante este período, responden al ejercicio ordinario de la administración y del control que a través de la Junta Directiva ejerce la casa matriz, dada su mayoría accionaria; todas ellas sujetas al escrutinio y concepto de los demás accionistas de la compañía, representados en la Junta Directiva.



Luis Carlos Rubiano Ortega  
Presidente Junta Directiva



Cesar Augusto Velasco Ocampo  
Gerente General



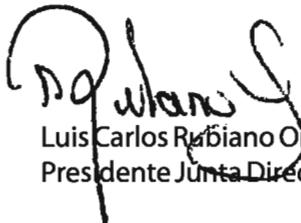
## EVALUACIÓN DE DIRECTIVOS

La Junta Directiva de la Empresa de Energía del Quindío S.A. ESP, en cumplimiento de la función asignada por el numeral 27 del artículo 37 de los estatutos sociales, realizó una evaluación de los principales ejecutivos basándose en el cuadro de mando integral, los resultados financieros y el cumplimiento del plan de negocios acordado para realizar el seguimiento a la gestión empresarial. Así mismo, referenció evaluaciones realizadas por terceras partes, complementando así sus análisis frente a la gestión y desempeño empresarial.

De acuerdo con el anterior análisis, se resalta que el equipo directivo logró el cumplimiento de los objetivos empresariales, asumiendo su compromiso en la alineación con el Grupo Empresarial EPM, generando credibilidad frente a los diferentes grupos de interés y

desarrollando un trabajo coherente que viene apalancando el propósito de sostenibilidad. Esta calificación podríamos decir no obtiene un concepto de destacable ó superior, debido al problema de pérdidas de energía que se presentó en el negocio de distribución en los primeros meses del año y que potencialmente de haber seguido en dicha tendencia creciente hubiera afectado negativamente la perspectiva financiera de la compañía.

Adicional a los logros alcanzados en los temas técnicos, financieros y administrativos, la Junta considera importante destacar el reconocimiento que la comunidad en general concede al grupo directivo de la **edeq S.A. ESP** en lo relacionado con la transparencia y honestidad con que se han gestionado los recursos públicos.



Luis Carlos Rubiano Ortegón  
Presidente Junta Directiva



INFORME  
FINANCIERO







## INFORME DEL REVISOR FISCAL

A los señores Accionistas de Empresa de Energía del Quindío S.A. ESP.

15 de febrero de 2011

He auditado el balance general de Empresa de Energía del Quindío S.A. ESP al 31 de diciembre de 2010 y los correspondientes estados de actividad financiera, económica, social y ambiental, de cambios en el patrimonio de los accionistas y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha y el resumen de las principales políticas contables indicadas en la Nota 2 y otras notas explicativas. Los estados financieros de Empresa de Energía del Quindío S.A. ESP correspondientes al año 2009 fueron auditados por otro contador público, quien en informe de fecha 18 de febrero de 2010 expresó una opinión sin salvedades sobre los mismos.

La administración es responsable por la adecuada preparación y presentación de estos estados financieros de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia para instituciones vigiladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Esta responsabilidad incluye diseñar, implementar y mantener el control interno relevante para que estos estados financieros estén libres de errores de importancia relativa debido a fraude o error; seleccionar y aplicar las políticas contables apropiadas, así como establecer los estimados contables que sean razonables en las circunstancias.

Mi responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre dichos estados financieros con base en mi auditoría. Obtuve las informaciones necesarias para cumplir mis funciones de revisoría fiscal y llevé a cabo mi trabajo de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas en Colombia. Estas normas requieren que planee y efectúe la auditoría para obtener una seguridad razonable de si los estados financieros están libres de errores de importancia relativa.

Una auditoría de estados financieros comprende, entre otras cosas, realizar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los valores y revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación del riesgo de errores de

importancia relativa en los estados financieros. En la evaluación de esos riesgos, el revisor fiscal considera el control interno relevante de la entidad para la preparación y razonable presentación de los estados financieros, con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias. Una auditoría también incluye evaluar lo apropiado de las políticas contables usadas y de las estimaciones contables realizadas por la administración de la entidad, así como evaluar la presentación de los estados financieros en conjunto. Considero que la evidencia de auditoría que obtuve proporciona una base razonable para fundamentar la opinión que expreso a continuación.

En mi opinión, los citados estados financieros auditados por mí, que fueron fielmente tomados de los libros, presentan razonablemente, en todos los aspectos significativos, la situación financiera de Empresa de Energía del Quindío S. A. ESP al 31 de diciembre de 2010 y los resultados de sus operaciones y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia para instituciones vigiladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, aplicados sobre una base uniforme con la del año anterior.

Con base en el resultado de mis pruebas, en mi concepto:

- a) La contabilidad de la Compañía ha sido llevada conforme a las normas legales y a la técnica contable.
- b) Las operaciones registradas en los libros y los actos de los administradores se ajustan a los estatutos y a las decisiones de la Asamblea.
- c) La correspondencia, los comprobantes de las cuentas y los libros de actas y de registro de acciones se llevan y se conservan debidamente.
- d) Existen medidas adecuadas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la Compañía y los de terceros que están en su poder.
- e) Existe concordancia entre los estados financieros que se acompañan y el informe de gestión preparado por los administradores.
- f) La información contenida en las declaraciones de autoliquidación de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, en particular la relativa a los afiliados y a sus ingresos base de cotización, ha sido tomada de los registros y soportes contables. La Compañía no se encuentra en mora por concepto de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral.

Gonzalo Alberto Hoyos Peláez  
Revisor Fiscal  
Tarjeta Profesional No. 150881-T  
Miembro de PricewaterhouseCoopers Ltda.



## CERTIFICACION DEL REPRESENTANTE LEGAL Y DE LA CONTADORA DE LA EMPRESA

A los señores Accionistas de Empresa de  
Energía del Quindío S.A. ESP.

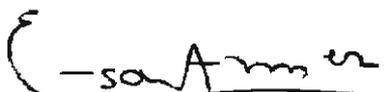
15 de febrero de 2011

Los suscritos Representante Legal y  
Contadora de Empresa de Energía del  
Quindío S.A. ESP edeq S.A. ESP,  
certificamos que los estados financieros de  
la Compañía, al 31 de diciembre de 2010 y  
2009, han sido fielmente tomados de los  
libros y que antes de ser puestos a su  
disposición y de terceros hemos verificado  
las siguientes afirmaciones contenidas en  
ellos:

- a) Todos los activos y pasivos, incluidos en  
los estados financieros de la Empresa al  
31 de diciembre de 2010 y 2009, existen  
y todas las transacciones incluidas en  
dichos estados se han realizado durante  
los años terminados en esas fechas.
- b) Todos los hechos económicos  
realizados por la Empresa, durante los

años terminados el 31 de diciembre de  
2010 y 2009, han sido reconocidos en los  
estados financieros.

- c) Los activos representan probables  
beneficios económicos futuros  
(derechos) y los pasivos representan  
probables sacrificios económicos futuros  
(obligaciones), obtenidos o a cargo de la  
Empresa al 31 de diciembre de 2010 y  
2009.
- d) Todos los elementos han sido  
reconocidos por sus valores apropiados  
de acuerdo con los principios de  
contabilidad generalmente aceptados  
en Colombia y definidos para este tipo de  
empresas por la Contaduría General de la  
Nación.
- e) Todos los hechos económicos que  
afectan la Empresa han sido  
correctamente clasificados, descritos y  
revelados en los estados financieros al 31  
de diciembre de 2010 y 2009.

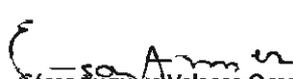
  
César Augusto Velasco Ocampo  
Representante Legal

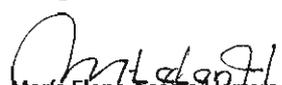
  
María Elena Acosta Herrera  
Contadora  
Tarjeta Profesional No. 33167-T

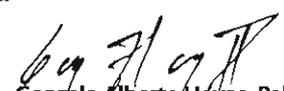
**EMPRESA DE ENERGIA DEL QUINDIO S. A. ESP**  
**BALANCE GENERAL**  
 (Expresado en millones de pesos colombianos)

<u>Activos</u>	<u>Notas</u>	<u>31 de diciembre de</u>	
		<u>2010</u>	<u>2009</u>
Activos corrientes			
Disponible	9	6,893	9,028
Inversiones administración de liquidez	10	1,719	6,861
Deudores, neto	11	33,106	23,884
Inventarios	12	2,226	1,155
Gastos pagados por anticipado		156	251
Total de los activos corrientes		<u>44,100</u>	<u>41,179</u>
Activos no corrientes			
Deudores, neto	11	2,683	2,302
Propiedades, planta y equipo, neto	13	109,829	105,705
Inversiones patrimoniales, neto	10	110	108
Cargos diferidos, neto	14	6,500	5,713
Valorizaciones de activos	15	17,022	17,022
Total de los activos no corrientes		<u>136,144</u>	<u>130,850</u>
Total de los activos		<u>180,244</u>	<u>172,029</u>
<u>Pasivos y patrimonio de los accionistas</u>			
Pasivos corrientes			
Obligaciones financieras	16	200	177
Proveedores	17	16,681	19,503
Cuentas por pagar	18	3,719	3,964
Impuestos, gravámenes y tasas		-	6
Obligaciones laborales	20	1,032	1,025
Otros pasivos	21	7,919	7,109
Total de los pasivos corrientes		<u>29,551</u>	<u>31,784</u>
Pasivos no corrientes			
Obligaciones financieras	16	10,570	770
Obligaciones laborales	20	9,913	9,830
Impuestos diferidos	19	1,879	999
Contingencias		418	791
Total de los pasivos no corrientes		<u>22,780</u>	<u>12,390</u>
Total de los pasivos		<u>52,331</u>	<u>44,174</u>
<u>Patrimonio de los accionistas</u>			
Capital suscrito y pagado	22	55,985	55,985
Prima en colocación de acciones		800	800
Superávit por donaciones		2,400	2,400
Reservas		10,112	7,866
Resultados de ejercicios anteriores		(13,663)	(13,663)
Resultados del ejercicio		14,911	17,099
Revalorización del patrimonio	23	35,749	35,749
Patrimonio institucional incorporado		2,484	2,484
Superávit por valorizaciones		17,022	17,022
Efecto saneamiento contable		2,471	2,471
Efecto homologación contable		(358)	(358)
Total patrimonio de los accionistas (Ver estado adjunto)		<u>127,913</u>	<u>127,855</u>
Total de los pasivos y patrimonio de los accionistas		<u>180,244</u>	<u>172,029</u>
Cuentas de orden	24	16,505	18,835

Las notas que se acompañan son parte integrante de los estados financieros.

  
 César Augusto Velasco Ceampo  
 Representante Legal  
 (Ver certificación adjunta)

  
 María Elena Acosta Herrera  
 Contadora  
 Tarjeta Profesional No. 33167-T  
 (Ver certificación adjunta)

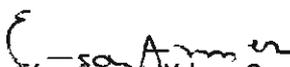
  
 Gonzalo Alberto Hoyos Peláez  
 Revisor Fiscal  
 Tarjeta Profesional No. 150881-T  
 Miembro de PricewaterhouseCoopers Ltda.  
 (Ver informe adjunto)

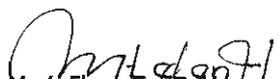


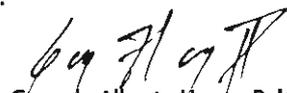
**EMPRESA DE ENERGIA DEL QUINDIO S. A. ESP**  
**ESTADO DE ACTIVIDAD FINANCIERA, ECONOMICA, SOCIAL Y AMBIENTAL**  
 (Expresado en millones de pesos colombianos, excepto la pérdida neta por acción que está expresada en pesos colombianos)

	Año terminado el 31 de diciembre de		
	<u>Notas</u>	<u>2010</u>	<u>2009</u>
Venta de servicios netos			
Servicios de energía	25	136,425	128,168
Costo de venta de servicio de energía	26	<u>(100,594)</u>	<u>(95,088)</u>
Utilidad bruta		35,831	33,080
Gastos de administración y provisiones, agotamientos y depreciación	27	<u>17,035</u>	<u>13,363</u>
Utilidad operacional		18,796	19,717
Ingresos no operacionales	28	5,247	5,847
Egresos no operacionales	29	<u>(751)</u>	<u>(1,908)</u>
Utilidad antes de ajustes de períodos anteriores y provisión para impuesto sobre la renta		23,292	23,656
Ajustes de períodos anteriores, neto	30	<u>393</u>	<u>353</u>
Utilidad antes de provisión para impuesto sobre la renta		23,685	24,009
Provisión para impuesto sobre la renta	19	<u>(8,774)</u>	<u>(6,910)</u>
Utilidad neta del año		<u>14,911</u>	<u>17,099</u>
Utilidad neta por acción		<u>26,63</u>	<u>30,54</u>

Las notas que se acompañan son parte integrante de los estados financieros.

  
 César Augusto Velasco Zambo  
 Representante Legal  
 (Ver certificación adjunta)

  
 María Elena Acosta Herrera  
 Contadora  
 Tarjeta Profesional No. 33167-T  
 (Ver certificación adjunta)

  
 Gonzalo Alberto Hoyos Peláez  
 Revisor Fiscal  
 Tarjeta Profesional No. 150881-T  
 Miembro de PricewaterhouseCoopers Ltda.  
 (Ver informe adjunto)

**EMPRESA DE ENERGIA DEL QUINDIO S. A. ESP**  
**ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS**  
**POR LOS AÑOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2010 Y 2009**  
 (Expresado en millones de pesos colombianos)

Capital Nota 22	Prima en colocación de acciones	Superávit pordonaciones	Reserva legal	Reserva Artículo 130 ET	Total reservas	Resultados acum ejercicios anteriores	Resultados del ejercicio	Revalorización del patrimonio Nota 23	Patrimonio institucional incorporado	Superávit por valorizaciones Nota 22	Efecto homologación contable	Efecto de saneamiento contable	Total general
Saldo al 31 de diciembre de 2008	800	2,400	4,723	1,489	6,212	(4,953)	15,992	35,749	2,484	13,570	(508)	2,471	130,203
Apropiaciones efectuadas por la Asamblea General de Accionistas			1,599	55	1,654	(8,710)	7,056						
Dividendos en efectivo de \$40.89 * acción sobre 559,852,932							(23,048)						(23,048)
Aumento en valorizaciones										3,452			3,452
Movimiento del año							17,099				150		150
Utilidad neta del año													17,099
Saldo al 31 de diciembre de 2009	800	2,400	6,322	1,544	7,866	(13,663)	17,099	35,749	2,484	17,022	(358)	2,471	127,855
Apropiaciones efectuadas por la Asamblea General de Accionistas			1,710	536	2,246		(2,246)						
Dividendos en efectivo de \$26.53 * acción sobre 559,852,932							(14,853)						(14,853)
Utilidad neta del año							14,911						14,911
Saldo al 31 de diciembre de 2010	800	2,400	8,032	2,080	10,112	(13,663)	14,911	35,749	2,484	17,022	(358)	2,471	127,913

Las notas que se acompañan son parte integrante de los estados financieros.

  
**César Augusto Velasco Ocampo**  
 Representante Legal  
 (Ver certificación adjunta)

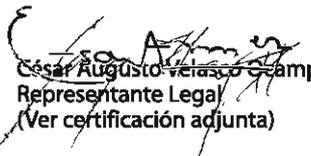
  
**Gonzalo Alberto Hoyos Peláez**  
 Revisor Fiscal  
 Tarjeta Profesional No. 150881-T  
 Miembro de PricewaterhouseCoopers Ltda.  
 (Ver informe adjunto)

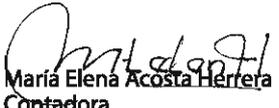


**EMPRESA DE ENERGIA DEL QUINDIO S. A. ESP.**  
**ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO**  
 (Expresado en millones de pesos colombianos)

	Año terminado el 31 de diciembre de	
	2010	2009
Flujos de efectivo de actividades de operación:		
Utilidad neta del año	14,911	17,099
Más (menos) - cargos (créditos) a los resultados del período que no afectaron el capital de trabajo:		
Amortizaciones y diferidos	1,339	1,328
Depreciación de propiedad, planta y equipo	5,252	5,178
Provisiones	8,858	740
Pérdida en venta de activos	246	138
Cambios en partidas operacionales		
Deudores	(8,831)	(3,719)
Inventarios	42	1,408
Gastos pagados por anticipado, estudios diferidos y otros activos	722	8
Cuentas por pagar y proveedores	(2,821)	2,941
Obligaciones laborales	(85)	280
Impuestos, gravámenes y tasas	(7,168)	(118)
Otros pasivos	<u>(1,472)</u>	<u>2,042</u>
Efectivo neto provisto por las actividades de operación	<u>10,993</u>	<u>27,325</u>
Flujos de efectivo de actividades de inversión:		
Adquisición de propiedades, planta y equipo	(10,752)	(12,032)
Encargo para constitución patrimonio autónomo pensiones	(1,513)	(1,354)
Otros activos	<u>(975)</u>	<u>(4,408)</u>
Efectivo neto usado en las actividades de inversión	<u>(13,240)</u>	<u>(17,794)</u>
Flujos de efectivo de actividades de financiación:		
Pago de dividendos	(14,853)	(23,048)
Disminución (aumento) en obligaciones financieras	(177)	(157)
Desembolsos de crédito	<u>10,000</u>	<u>-</u>
Efectivo neto usado en las actividades de financiación	<u>(5,030)</u>	<u>(23,205)</u>
Disminución neta en el efectivo y equivalentes de efectivo	(7,277)	(13,674)
Efectivo y equivalentes de efectivo al principio del año	<u>15,889</u>	<u>29,563</u>
Efectivo y equivalentes de efectivo al final del año	<u>8,612</u>	<u>15,889</u>

Las notas que se acompañan son parte integrante de los estados financieros.

  
 César Augusto Velasco Cezarpo  
 Representante Legal  
 (Ver certificación adjunta)

  
 María Elena Acosta Herrera  
 Contadora  
 Tarjeta Profesional No. 33167-T  
 (Ver certificación adjunta)

  
 Gonzalo Alberto Hoyos Peláez  
 Revisor Fiscal  
 Tarjeta Profesional No. 150881-T  
 Miembro de PricewaterhouseCoopers Ltda.  
 (Ver informe adjunto)

**NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010 Y 2009**  
(Cifras en millones de pesos colombianos)

**NOTAS DE CARÁCTER GENERAL**

**NOTA 1 - NATURALEZA JURÍDICA, FUNCIÓN SOCIAL Y ACTIVIDADES QUE DESARROLLA**

Empresa de Energía del Quindío **edeq S.A. ESP**, es una sociedad anónima y clasificada legalmente como sociedad por acciones de carácter mixto, del orden nacional, perteneciente al sector minero energético. Fue creada mediante escritura pública de constitución No. 2584 del 22 de diciembre de 1988 y es una empresa de servicios públicos domiciliarios, sometida al régimen jurídico establecido por la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios y las normas especiales que rigen a las empresas del sector eléctrico. De conformidad con su constitución la duración de la sociedad será indefinida.

La Empresa tiene a partir de octubre de 2003, la asesoría técnica, administrativa, económica y financiera de Empresas Públicas de Medellín.

Su objeto social consiste en la prestación de servicios públicos de energía eléctrica; la compra, venta y distribución de energía eléctrica. Tales actividades se desarrollarán mediante la ejecución de políticas, planes, programas y proyectos relativos a la distribución y comercialización de energía; su administración, manejo y

aprovechamiento, conforme a las regulaciones, pautas y directrices expedidas por el Ministerio de Minas y Energía, cumpliendo ante todo la función social que enmarca tal actividad.

**NOTA 2 - MARCO LEGAL Y REGULATORIO**

La actividad que realiza **edeq S.A. ESP**, prestación de servicios públicos domiciliarios, está regulada en Colombia. Los aspectos regulatorios más significativos que le aplican, son:

**2.1 Aspectos generales**

La Constitución Política de Colombia de 1991 dispuso que los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado y que su deber es asegurar la prestación eficiente de los mismos a todos los habitantes del territorio nacional.

Así mismo, establece que corresponde al Presidente de la República señalar, con sujeción a la ley, las políticas generales de administración y control de eficiencia de los servicios públicos domiciliarios, ejerciendo por medio de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios el control, la inspección y la vigilancia de las entidades que los presten.

En desarrollo de la Constitución Política se emitió la Ley 142 de 1994, por medio de la cual se establece el marco de las relaciones



entre los prestadores de servicios públicos, el Estado y los usuarios. Bajo ella, la iniciativa de prestar y extender los servicios recae sobre el sector privado, mientras que el Estado se encarga de regular, controlar y vigilar su prestación. Además, dispone que para cumplir con la función social de la propiedad, pública o privada, las entidades que presten servicios públicos tienen, entre otras, la obligación de asegurar su prestación en forma continua y eficiente, sin abuso de la posición dominante. Se establecieron tres modelos de régimen de regulación: la libertad regulada, la libertad vigilada y el régimen de libertad.

La Ley 142 determinó quiénes están facultados para prestar servicios públicos. Se incluyen:

1. Las empresas de servicios públicos.
2. Las personas naturales o jurídicas que produzcan para ellas mismas, o como consecuencia o complemento de su actividad principal, los bienes y servicios propios del objeto de empresas de servicios públicos.
3. Los municipios, cuando asuman en forma directa la prestación de estos servicios.
4. Las organizaciones autorizadas para prestar servicios públicos en municipios menores en zonas rurales y en áreas o zonas urbanas específicas.
5. Las entidades autorizadas para prestar servicios públicos durante los períodos de transición de esta ley.
6. Las entidades descentralizadas de cualquier orden territorial o nacional que

al momento de expedirse esta ley estén prestando cualquiera de los servicios públicos y se ajusten a lo establecido en esta norma.

**edeq S.A. ESP** se rige por las normas del derecho Civil y Comercial en toda su actividad contractual, salvo en lo dispuesto en las Leyes 142 y 143 de 1994, por ser una empresa dedicada a la prestación de servicios públicos domiciliarios. Por lo tanto, de acuerdo con ellas y con la Ley 689 de 2001, el régimen de contratación que la rige es el del derecho privado, sin perjuicio de las obligaciones de cumplir con los principios generales de la función pública señalados en la Constitución Política.

## 2.2 Comisiones de regulación

El Decreto 1524 de 1994, delega en las Comisiones de Regulación la función presidencial de señalar políticas generales de administración y control de eficiencia en los servicios públicos domiciliarios.

En Colombia las Comisiones de Regulación, tienen la función de regular los monopolios en la prestación de los servicios públicos, cuando la competencia no sea, de hecho, posible. En los demás casos su función es promover la competencia entre quienes presten servicios públicos, para que las operaciones de los competidores sean económicamente eficientes, no impliquen abuso de la posición dominante y produzcan servicios de calidad. Estas entidades son las siguientes:

- La Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), organismo técnico adscrito al

Ministerio de Minas y Energía, regula las tarifas de venta de energía y aspectos relacionados con el funcionamiento del Mercado de Energía Mayorista y con la prestación de los servicios de energía eléctrica y gas.

### 2.3 Régimen tarifario

El régimen tarifario aplicable a los servicios públicos domiciliarios está compuesto por reglas relativas a procedimientos, metodologías, fórmulas, estructuras, estratos, facturación, opciones, valores y, en general, todos los aspectos que determinan el cobro de las tarifas. De acuerdo con la Ley de Servicios Públicos dicho régimen está orientado por los criterios de eficiencia económica, neutralidad, solidaridad, redistribución, suficiencia financiera, simplicidad y transparencia.

Los entes prestadores de servicios públicos domiciliarios deben ceñirse a las fórmulas que defina periódicamente la respectiva Comisión para fijar sus tarifas. En este sentido, la Comisión Reguladora podrá establecer topes máximos y mínimos tarifarios de obligatorio cumplimiento por parte de las empresas. Igualmente podrá definir las metodologías para la fijación de tarifas, y la conveniencia de aplicar el régimen de libertad regulada o vigilada según las condiciones del mercado.

Sin perjuicio de otras alternativas que puedan definir las Comisiones de Regulación, los elementos de las fórmulas tarifarias podrán incluir un cargo por unidad de consumo, un cargo fijo y un cargo por aportes de conexión, cuyo cobro

en ningún caso podrá contradecir el principio de la eficiencia, ni trasladar al usuario los costos de una gestión ineficiente o extraer beneficios de posiciones dominantes o de monopolio. Las Comisiones de Regulación pueden diseñar y hacer públicas diversas opciones tarifarias que tomen en cuenta diseños óptimos de tarifas.

Conforme a lo establecido en la ley, las fórmulas tarifarias tienen una vigencia de cinco años, después de los cuales las Comisiones deben revisarlas para adecuarlas a la dinámica del sector en particular y a la de la economía en términos generales.

Adicionalmente, el régimen tarifario contempla el criterio de solidaridad y redistribución de ingresos, mediante el cual los usuarios de estratos bajos son beneficiados con subsidios sobre los consumos básicos o de subsistencia a partir de las contribuciones efectuadas por los usuarios comerciales e industriales, y residenciales de los estratos 5 y 6, así como de los aportes del Gobierno Nacional.

### 2.4 Regulación sector eléctrico

#### 2.4.1 Generalidades

Las Leyes 142 y 143 de 1994 establecen el régimen del servicio de energía eléctrica en Colombia. La Ley 143 de 1994 lo segmentó en cuatro actividades: Generación, Transmisión (STN), Distribución (STR, SDL) y Comercialización.

Estas actividades pueden ser desarrolladas por empresas independientes.



Un generador constituido a partir de la vigencia de la Ley 143 de 1994, no puede ser ni transportador ni distribuidor. Un transportador constituido a partir de la vigencia de la Ley 143 de 1994, sólo puede desarrollar la actividad de transmisión de energía.

El marco legal tiene por objeto abastecer la demanda de electricidad bajo criterios económicos y de viabilidad financiera, y propender por una operación eficiente, segura y confiable del sector.

Con fundamento en estas leyes, la CREG diseña, reglamenta e implementa el marco institucional y regulatorio del sector eléctrico colombiano mediante resoluciones particulares para cada una de las actividades de la cadena del servicio de energía eléctrica.

#### 2.4.2 Actividades del sector eléctrico

La Comisión de Regulación de Energía y Gas, CREG, mediante distintas resoluciones y con fundamento en las Leyes 142 y 143 de 1994, estableció las siguientes definiciones generales para cada una de tales actividades:

**Distribución:** Actividad consistente en transportar energía eléctrica a través de un conjunto de líneas y subestaciones, con sus equipos asociados, que operan a tensiones menores de 220 kV y no pertenecen a un sistema de transmisión regional por estar dedicadas al servicio de un sistema de distribución municipal, distrital o local.

**Comercialización:** Actividad consistente en la compra de energía eléctrica en el mercado mayorista y su venta a otros agentes del mercado o a los usuarios finales regulados y no regulados, bien sea que desarrolle esa actividad en forma exclusiva o combinada con otras actividades del sector eléctrico, cualquiera de ellas sea la actividad principal.

La Ley 143 de 1994 prohíbe la integración vertical entre generadores y distribuidores, pero permite que ambos agentes puedan desarrollar la actividad de comercialización. Para la transmisión, definió que las empresas que la desarrollen deben tener esta actividad como objeto exclusivo. Sin embargo, las empresas que a la fecha de promulgación de la Ley 143 de 1994 se encontraban integradas verticalmente, lo podrían seguir siendo siempre y cuando tengan contabilidades separadas para las diferentes actividades.

Mediante las resoluciones 001 de 2006 y sus modificaciones, y 060 de 2007, la CREG estableció los límites de participación de las empresas en cada una de las actividades del sector, definiendo en ellas las metodologías de cálculo de tal participación.

Para la actividad de distribución se levantaron los límites de participación, mientras que para el caso de la comercialización se estableció que ninguna empresa podrá tener, directa o indirectamente, una participación superior al 25%, determinada según la metodología de cálculo definida en la Resolución CREG 001 de 2006, modificada por las resoluciones CREG 163 de 2008 y 024 de 2009.

### 2.4.3 Mercado de energía mayorista - MEM-

La Ley 143 de 1994 definió el Mercado de Energía Mayorista, MEM, en los siguientes términos: "El mercado de grandes bloques de energía eléctrica, en el cual generadores y comercializadores venden y compran energía y potencia en el Sistema Interconectado Nacional, con sujeción al reglamento de operación". Su funcionamiento está fundamentado en la existencia de una bolsa de energía, donde se realizan intercambios comerciales, y un operador central del Sistema Interconectado Nacional (SIN), denominado Centro Nacional de Despacho (CND). La Resolución CREG 024 de 1995 reglamentó los aspectos comerciales del MEM y la Resolución CREG 025 de 1995 los aspectos operativos del SIN.

Las transacciones realizadas entre generadores y comercializadores se efectúan mediante dos mecanismos:

1. Contratos bilaterales. Las compras de energía con destino al mercado regulado que den origen a contratos bilaterales, deben hacerse a través de mecanismos que estimulen la libre competencia. Las empresas integradas verticalmente con la actividad de generación sólo pueden auto-comprarse hasta el 60% de la energía con destino a su mercado regulado y deben participar como cualquier otro generador en la convocatoria pública para las compras de energía. Para el mercado no regulado las compras de energía se realizan a través de negociaciones directas entre generadores y comercializadores.

2. Bolsa de energía. Es un sistema mediante el cual se vende y compra energía en el corto plazo (hora a hora), basado en un modelo de libre competencia entre oferta y demanda. Los recursos de generación ofrecidos para cubrir la demanda se despachan de menor a mayor precio, siendo el último despachado el que define el costo marginal de las transacciones y fija el precio de bolsa.

### 2.4.4 Actividad de distribución

La Actividad de Distribución es el transporte de energía eléctrica en los Sistemas de Distribución Local (SDL) o de Transmisión Regional (STR). Esta actividad la desarrollan los Operadores de Red (OR), siendo el OR la persona encargada de la planeación de la expansión, las inversiones, la operación y el mantenimiento de todo o parte de un STR o SDL. Los activos pueden ser de su propiedad o de terceros, aunque la prelación en la expansión del sistema la tiene el OR.

El Sistema de Distribución Local (SDL) es el sistema de transporte de energía eléctrica compuesto por el conjunto de líneas y subestaciones, con sus equipos asociados, que operan a niveles de tensión menores a 57.5 kV (niveles 1, 2 y 3), dedicados a la prestación del servicio en uno o varios mercados de comercialización.

El Sistema de Transmisión Regional (STR) es el sistema de transporte de energía eléctrica compuesto por los activos de conexión al STN y el conjunto de líneas y subestaciones, con sus equipos asociados, que operan en el nivel mayor o igual a 57.5 kV (nivel 4). Para el caso de edeq S.A. ESP el nivel de tensión es



de 115 kV. Un STR puede pertenecer a uno o más Operadores de Red.

Dado que la actividad de distribución es monopólica, está completamente regulada. Para el efecto, la CREG define la remuneración a que haya lugar, la cual se revisa cada cinco años de acuerdo con lo estipulado en la ley. La metodología establecida para la remuneración tiene asociado un esquema de calidad.

Los elementos básicos de la remuneración están contenidos en la Resolución CREG-097 de 2008, por medio de la cual se definió la metodología general para la determinación de los cargos de distribución:

- La metodología de remuneración para el nivel de tensión 4 es de ingreso regulado y para los niveles 3, 2 y 1 de precio máximo. En el primer caso le garantizan un ingreso al OR, independientemente del comportamiento de la demanda, y en el segundo le garantizan un cargo máximo, pero con el riesgo de la demanda asociado.

- Los cargos de distribución de cada uno de los niveles de tensión se calculan como el cociente entre la anualidad de los activos y los gastos AOM anuales (administración, operación y mantenimiento), y la energía transportada. En activos, el regulador define unidades constructivas (cantidad física) y las valora a costos de reposición a nuevo; los gastos de Administración, Operación y mantenimiento (AOM) se determinan en función de la metodología elaborada por la CREG en la cual se consideran variables tales como: AOM de Referencia, AOM Remunerado y AOM a reconocer así como los resultados de la

calidad del servicio. El regulador también define el valor del WACC, que es la tasa de descuento con la cual se define la anualidad de los activos. La energía transportada considera unas pérdidas eficientes de energía, las cuales también son definidas por el regulador.

- Una vez definida la metodología y luego del análisis por parte de la CREG de la información suministrada por el OR, a cada uno de ellos se le aprueba, en resolución independiente, sus propios cargos de distribución por nivel de tensión.

- Para la actividad de distribución de edeq S.A. ESP, la aplicación del actual período regulatorio empezó en el año 2010 acorde con la resolución CREG No. 097 de 2008 y la resolución particular para edeq S.A. ESP No. 173 de 2009. Es de anotar que edeq S.A. ESP había interpuesto recurso a resolución No. 106 de 2009 lo cual dio lugar, luego del trámite respectivo a la resolución definitiva (resolución CREG 173 de 2009).

Otros aspectos básicos relativos a la regulación de la distribución se destacan a continuación:

#### **2.4.5 Expansión de los Sistemas de Transmisión Regional (STR) y de los Sistemas de Distribución local (SDL)**

La regulación establece los criterios para asegurar la expansión y los niveles de cobertura de los STR y SDL, los cuales están en la Resolución CREG 070 de 1998 y CREG 097 de 2008.

El Operador de Red (OR) es responsable de elaborar y ejecutar el plan de expansión del

sistema que opera, de acuerdo con su plan estratégico, plan de acción y plan financiero.

El plan de expansión del OR deberá incluir todos los proyectos que requiera su sistema, considerando solicitudes de terceros y que sean viables en el contexto de su plan financiero. Si el OR no ejecuta un proyecto contenido en su plan de expansión, éste podrá desarrollarlo el usuario interesado o un tercero, para lo cual se define un esquema de remuneración.

De acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Distribución (Resolución CREG 070 de 1998), la planeación debe desarrollarse con base en ciertos criterios, entre ellos los siguientes: atención de la demanda, adaptabilidad, flexibilidad, viabilidad ambiental, eficiencia económica y calidad y continuidad en el suministro.

#### **2.4.6 Calidad del servicio de energía eléctrica**

Respecto a la calidad del servicio de energía eléctrica, se diferencia la calidad de la potencia suministrada de la calidad del servicio prestado. La calidad de la potencia se relaciona con las desviaciones de los valores especificados para las variables de tensión y la forma de las ondas de tensión y corriente, mientras la calidad del servicio prestado se refiere a la confiabilidad del servicio.

Respecto a la calidad del servicio prestado, la regulación estableció los criterios, indicadores y metas para medir esta calidad y determinó las responsabilidades y compensaciones por el no cumplimiento

de estas metas (resoluciones CREG-070 de 1998, 096 de 2000 y 084 de 2002).

Existen dos indicadores para medir la calidad del servicio de energía eléctrica prestado a los usuarios: uno de ellos, llamado indicador DES, mide el tiempo total que el servicio es interrumpido; el otro, llamado indicador FES, mide el número de interrupciones del servicio.

El Operador de Red deberá compensar a los usuarios cuando los indicadores de calidad del servicio prestado al usuario superen los valores máximos admisibles, valorando la energía que se deja de suministrar de acuerdo con un procedimiento establecido en función del costo estimado de la energía no servida.

Cabe señalar que la nueva metodología definida en la Resolución CREG 097 de 2008 para determinar la remuneración de la distribución, las reglas relativas a la expansión del servicio y el esquema de calidad, introduce modificaciones importantes en los tres aspectos. Aunque algunos elementos de dicha metodología se empezaron a aplicar en los últimos meses de 2009 (noviembre- diciembre), el grueso de la metodología y, por supuesto, los nuevos cargos que se definen con base en ella, así como el nuevo esquema de calidad y lo relativo a la expansión del servicio, se empezaron a aplicar en el año 2010 y continuarán en el año 2011. El nuevo esquema de calidad define un sistema de incentivos complementándolo con compensaciones a los usuarios por malos servicios.

Para el esquema de incentivos se define una meta de calidad calculada con base en la



calidad promedio para cada sistema de distribución, la cual oscila dentro de un rango definido con base en la historia de dos años (2006 y 2007), y trimestralmente se evalúa su cumplimiento así:

- Si el operador de red incumple la meta, es decir, desmejora con respecto a lo esperado, le disminuyen el cargo de distribución (incentivo negativo).
- Si el operador de red supera la meta, es decir, logra un mejor resultado de lo esperado, le dan un incentivo aumentándole el cargo por uso de distribución en el trimestre siguiente al de la evaluación (incentivo positivo).
- Si el operador obtiene un resultado que lo ubique dentro del rango definido previamente (banda de indiferencia) no le afectan su tarifa.

#### 2.4.7 Actividad de comercialización

Esta actividad la pueden desarrollar los generadores y distribuidores de energía eléctrica, o de manera independiente. El comercializador es el que intermedia entre el usuario final y todos los demás agentes que hay detrás de la cadena (generadores, transportadores, distribuidores, administrador del mercado). Por lo tanto, es el encargado de comprar la energía al mercado mayorista y vendérsela a dichos usuarios, para lo cual efectúa adicionalmente las siguientes actividades: facturación, medición, recaudo, gestión cartera y atención clientes, entre otros.

La Ley 143 de 1994 estableció una segmentación del mercado minorista de

electricidad en dos tipos: mercado regulado y no regulado.

**Mercado regulado:** mercado de energía eléctrica en el que las tarifas operan bajo el régimen de libertad regulada, no son negociables y se determinan mediante fórmulas tarifarias establecidas en resoluciones emitidas por la CREG. En este mercado pueden participar los usuarios industriales, comerciales y residenciales. De igual forma, se introdujo la competencia y, por lo tanto, los usuarios tienen la libertad de elegir el prestador del servicio. La compra de energía para el mercado regulado debe hacerse a través de convocatorias públicas para garantizar la libre concurrencia de agentes.

**Mercado no regulado:** mercado de energía eléctrica en el que participan los usuarios con una demanda de potencia igual o superior a 0.1 MW o un consumo mensual mínimo de energía de 55 MWh (Resolución CREG 131 de 1998). Lo abastecen comercializadores y generadores, los cuales negocian libremente los precios (componente de compra), el período y las cantidades de la electricidad.

#### 2.4.8 Estructura tarifaria

De acuerdo con la regulación vigente, los comercializadores de energía eléctrica pueden cobrar a sus usuarios finales un costo máximo por unidad de consumo.

Para el mercado regulado dicho costo se calcula de acuerdo con la fórmula tarifaria definida por la CREG. En la actualidad se aplica la fórmula establecida en la

Resolución CREG-119 de 2008, que entró en vigencia desde el mes de febrero de 2009.

El costo de prestación del servicio es la sumatoria de los costos involucrados en cada una de las actividades del sector eléctrico: generación (G), transmisión (STN), distribución (SDL), comercialización (C), restricciones (R) y pérdidas reconocidas (Pr).

Para el mercado no regulado no se aprueba una fórmula tarifaria debido a que opera bajo un régimen de libertad (vigilada), pero se le trasladan los costos de las seis componentes anteriores aunque algunas de ellas se forman de distinta manera: el G resulta de la negociación entre usuarios y comercializadores y a su turno entre éstos y los generadores.

Adicionalmente, se aplica un régimen de subsidios y contribuciones, en concordancia con el principio de solidaridad y redistribución de ingresos, que obliga a que a los estratos bajos (1, 2 y 3) se les cobre un valor inferior al costo de prestación del servicio y a los estratos 5 y 6, y a los sectores industrial, comercial y provisional se les cobre un valor superior a dicho costo, con el fin de cubrir los subsidios otorgados a los primeros.

Las disposiciones en materia de subsidios y contribuciones se resumen a continuación:

- Tarifas para los usuarios de los estratos 1 y 2: de acuerdo con lo estipulado por la Ley 1117 de 2006, y las modificaciones realizadas mediante resolución CREG 186 de 2010, para los consumos de

subsistencia (consumos inferiores a 131 kWh/mes) las tarifas pueden subir mensualmente como máximo la inflación. Esto implica que cuando el costo de prestación del servicio crece por encima de la inflación, esta diferencia se constituye en un mayor subsidio para los usuarios. El porcentaje de subsidio tiene un límite del 60% y 50% para los estratos 1 y 2, respectivamente.

- Tarifas para los usuarios de estrato 3: recibe un subsidio equivalente al 15% del costo de prestación del servicio.

- Tarifas estratos 5 y 6, industrial, comercial y provisional: pagan una contribución del 20% sobre el costo de prestación del servicio, con destino a cubrir los subsidios otorgados a los usuarios de los estratos 1, 2 y 3.

La Ley 142 de 1994 estableció la obligatoriedad de crear en el Ministerio de Minas y Energía -MME- un Fondo de Solidaridad para Subsidios y Redistribución de Ingresos -FSSRI-. Este fondo se financia con recursos provenientes de los superávits que las empresas comercializadoras presenten, una vez efectúen la conciliación entre subsidios y contribuciones en sus propios mercados. Adicionalmente, si los recursos provenientes de los superávits de las empresas no alcanzan para cubrir el monto total de subsidios aplicados, el Gobierno Nacional cubre el faltante, con cargo a su presupuesto. En caso contrario, las empresas de servicios públicos pueden tomar las medidas necesarias para que los usuarios cubran la totalidad del costo de prestación.



### **NOTA 3 - REVISORÍA FISCAL**

edeq S.A. ESP, se encuentra enmarcada dentro de las empresas obligadas por el Código de Comercio en su Artículo 207 y los Estatutos Sociales de la Empresa a tener Revisoría Fiscal, para lo cual a nivel de Grupo EPM fue contratada la firma PricewaterhouseCoopers Ltda., por el período 2010-2011.

Como empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios, y como filial de EPM, es sujeto del control fiscal de acuerdo con la Ley 42 de 1993 y éste lo ejerce la Contraloría General de Medellín.

### **NOTA 4 - AUDITORÍA EXTERNA**

Mediante un proceso de licitación pública por parte de la Casa Matriz, se contrató a partir de Julio de 2010 a la firma Nexia Internacional Montes y Asociados, con el fin de realizar la Auditoría Externa de Gestión y Resultados a todas las empresas que conforman el Grupo EPM, definida y exigida en la Ley 142 de 1994 Artículo 51 (modificado por el Artículo 6° de la Ley 689 de 2001), la Resolución SSPD 20061300012295 del 18 de abril de 2006 y demás normas que lo complementen o modifiquen, especialmente las resoluciones y circulares de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

### **NOTA 5 - POLÍTICAS Y PRÁCTICAS CONTABLES**

Para sus registros contables y preparación de sus estados financieros, Empresa de

Energía del Quindío edeq S.A. ESP, observa principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia, aplicando el marco conceptual de la contabilidad pública y la normativa e instructivos emanados de la Contaduría General de la Nación.

También le aplica la normatividad de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, un organismo de carácter técnico creado por la Constitución Política para que ejerza el control, la inspección y la vigilancia de las entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios.

Normas vigentes de la Contaduría General de la Nación que rigen en materia contable:

- Resolución 354 de 2007: adoptó el Régimen de Contabilidad Pública, estableció su conformación y definió el ámbito de aplicación.

- Resolución 355 de 2007: adoptó el Plan General de Contabilidad Pública, PGCP, que contiene la regulación contable pública de tipo general y los fundamentos para reconocer y revelar las transacciones, los hechos y las operaciones realizadas.

- Resolución 356 de 2007: adoptó el Manual de Procedimientos del Régimen de Contabilidad Pública integrado por el catálogo general de cuentas, los procedimientos contables y los instructivos contables.

La Resolución 357 del 2008, expedida por la Contaduría General de la Nación, establece el procedimiento de control interno contable y el reporte del informe anual de

evaluación de control interno que se debe enviar a la Contaduría General de la Nación.

El sistema unificado de costos y gastos por actividades de **edeq S.A. ESP** se rige por la Resolución 20051300033635 del 28 de diciembre 2005, expedida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

De acuerdo con la normatividad vigente, **edeq S.A. ESP** adopta sus políticas y procedimientos contables. A continuación se detallan:

■ **Clasificación de activos y pasivos.** Los activos y pasivos se clasifican, según el uso al cual se destinan o según su grado de realización, exigibilidad o liquidación, en términos de tiempos y valores. Se consideran activos y pasivos corrientes los valores realizables o exigibles en un plazo no mayor a un año.

■ **Efectivo y equivalentes de efectivo.** Se considera como efectivo o equivalentes de efectivo el dinero en caja y bancos y las inversiones de alta liquidez.

■ **Inversiones.** Las disposiciones de la Contaduría General de la Nación requieren que se clasifiquen y contabilicen las inversiones de la siguiente manera:

Inversiones de renta fija corresponden a fondos colocados en títulos valores en moneda nacional y con la finalidad de obtener un rendimiento financiero.

Las inversiones con fines de política de renta fija están constituidas por los títulos

valores de rentabilidad predeterminada, que son adquiridas mediante suscripción convenida o forzosa, por mandato legal. Asimismo, se incluyen aquellas que por iniciativa del ente inversor, se mantiene hasta el vencimiento, cuyo monto se revela en notas a los estados contables.

Los establecimientos financieros sujetos de inversión de excedentes deben tener calificación vigente correspondiente a la máxima categoría para el corto plazo, de acuerdo con las escalas usadas actualmente por las sociedades calificadoras de Valores BRC Investor Services S. A. (BRC1+) y FITCH RATINGS (F1+), y contar como mínimo con la tercera mejor calificación vigente para el largo plazo utilizada por las respectivas sociedades, AA.

Las inversiones patrimoniales, corresponden a recursos colocados en títulos valores de renta variable, constituidos por cuotas o partes de interés social, acciones o aportes, en entes públicos o privados, los cuales representan derechos de propiedad. Estas inversiones pueden permitirle o no, al ente inversor, controlar o ejercer influencia importante en las decisiones del ente emisor. Dichas inversiones han sido ajustadas de conformidad con la valorización o desvalorización reportada por la entidad.

Las inversiones patrimoniales en compañías no controladas se actualizan por el método del costo, con base en el valor de realización de la inversión en la entidad.

■ **Deudores de servicios públicos.** Constituye el valor de los derechos a favor



de **edeq S.A. ESP** originados en la prestación del servicio de energía.

Para su reconocimiento deberán cumplirse las siguientes condiciones:

- Que el servicio o bien se haya entregado a satisfacción.
- Que exista un derecho sobre el cual se pueda exigir legalmente la transferencia de dinero o su compensación en especie.
- La existencia de un documento de cobro, convenio, fallo judicial u otro documento legalmente constituido para las partes que soportan la transacción.

■ **Otros deudores.** Corresponden básicamente a las cuentas por cobrar diferentes a los servicios de energía, tales como: avances y anticipos para contratistas y proveedores de bienes y servicios, venta de bienes, préstamos a empleados, prestación de otros servicios como recaudos a terceros, asistencia técnica y arrendamientos, entre otros.

■ **Cuentas de difícil cobro.** Se consideran deudas de difícil cobro las que tienen más de doce meses de vencidas o cuando se envían a cobro jurídico, evento que origina la reclasificación del monto respectivo de cuentas por cobrar corriente a cuentas de difícil cobro.

Para la protección de cartera se establece una provisión administrativa, con cargo a la cuenta de gastos de provisión para deudores.

El valor de la provisión para cubrir el riesgo de incobrabilidad, se determina en forma general de acuerdo con los siguientes rangos:

De 181 días a 360 días:	Provisión del 50%
De más de 360:	Provisión del 100%
Usuarios inactivos:	Provisión del 100%
Usuarios en Ley 550:	Provisión del 50%

Para los deudores individuales se aplica este mismo criterio, de acuerdo con los estudios particulares sobre la solvencia del deudor. La provisión se realiza cuando se conozcan plenamente las dificultades para responder por éstas.

Cuando hay derechos cuya recuperación no es posible por la vía ejecutiva, jurisdicción coactiva o vía ordinaria, opera el castigo de cartera para reconocer la extinción de la cuenta por cobrar a favor de **edeq S.A. ESP**.

El castigo de cartera no libera a **edeq S.A. ESP** de la responsabilidad de continuar con las gestiones de cobro que sean conducentes.

La práctica para el reconocimiento del castigo de cartera es un cargo a la cuenta de provisión deudores y un abono a la cuenta por cobrar del cliente o a las cuentas de difícil cobro, según corresponda.

El valor de la cuenta por cobrar que se cancele contra la provisión se registra en cuentas de orden. Ante una eventual recuperación, se disminuye del saldo de la cuenta de orden y se registra un ingreso por recuperación.

■ **Inventarios.** Se clasifican como inventarios los bienes adquiridos con la

intención de venderlos o de consumirlos en el proceso de prestación de servicios públicos.

Los inventarios incluyen mercancías en existencia que no requieren transformación, como medidores de energía. Incluye materiales como repuestos y accesorios para la prestación de servicios y los bienes en tránsito y en poder de terceros.

Para su valoración se utiliza el método de promedio ponderado.

El consumo de materiales y repuestos se registra con abono a la cuenta de inventarios de materiales para la prestación de servicios, por el costo promedio con cargo a la cuenta de gastos, costos o inversión respectiva.

Las disminuciones físicas o monetarias, tales como merma, deterioro, obsolescencia o disminución del precio de venta de los inventarios, se tienen en cuenta para el cálculo de la provisión que ampara dichos eventos. El cálculo de la provisión se realiza mediante criterios técnicos que permiten determinar su razonabilidad, de acuerdo con la naturaleza del inventario.

Los inventarios, independientemente de que por factores exógenos propios de la economía o por condiciones naturales inherentes a la condiciones del negocio roten lentamente, conservan su naturaleza de inventarios.

■ **Propiedades, planta y equipo.** Las propiedades, planta y equipo son los

bienes tangibles adquiridos, construidos o en proceso de construcción, con la intención de emplearlos en forma permanente. Se registran inicialmente al costo de adquisición, conformado por las erogaciones necesarias para ponerlos en condiciones de utilización. El costo de adquisición se incrementa con las adiciones y mejoras.

Los bienes muebles en bodega corresponden a los bienes muebles adquiridos a cualquier título, que tienen la característica de permanentes porque se utilizarán en el futuro en actividades de producción o administración en edeq S.A. ESP. No son objeto de depreciación, según se estipula en el párrafo 171 del Plan General de Contabilidad Pública, mientras conserven esta situación.

La contribución de estos activos a la generación del ingreso se reconoce en los resultados del ejercicio, mediante la depreciación o amortización de su valor histórico ajustado.

La depreciación o amortización se calcula sobre el costo histórico bajo el método de línea recta; en términos generales, con base en las vidas útiles sugeridas por la Contaduría General de la Nación y para algunos activos con base en la vida útil probable determinada por los técnicos de la Empresa, la cual se calcula según criterios, tales como: adiciones o mejoras, políticas de mantenimiento y reparaciones, obsolescencia, exposición física de los bienes u otros factores.



■ **Vidas útiles generales por tipo de activo:**

Tipo de activo	Vida útil en años
<b>Edificaciones</b>	
Edificios, oficinas, parqueadero, bodegas.	50
<b>Plantas, ductos y túneles</b>	
Sub estaciones y estaciones de regulación	25
<b>Redes, líneas y cables</b>	
Redes de distribución	25
Líneas y cables de conducción	25
<b>Maquinaria y equipo</b>	
Herramientas y accesorios	15
<b>Muebles, enseres y equipos de oficina</b>	10
<b>Equipos de computación</b>	5
<b>Equipos de comunicación</b>	10
<b>Equipo de transporte, tracción y elevación</b>	10

■ **Gastos pagados por anticipado.**

Erogaciones que se pagan con antelación a recibir el bien o el servicio requerido. Se amortizan durante el período en que se reciben los servicios o se causen los costos o gastos.

Los gastos correspondientes a seguros se cargan a la cuenta de gastos pagados por anticipado con abono a la cuenta por pagar y se amortizan de acuerdo con la vigencia de las pólizas o cobertura de los servicios. Los más frecuentes son seguros de incendio, rotura de maquinaria, corriente débil y responsabilidad civil.

■ **Cargos diferidos.** Erogaciones por concepto del suministro de bienes o prestación de servicios recibidos que, con razonable certeza, generarán beneficios económicos y sociales en el futuro.

La amortización se reconoce durante los períodos en los cuales se espera percibir los

beneficios de los costos y gastos incurridos, de acuerdo con los estudios de factibilidad para su recuperación, los períodos estimados de consumo de los bienes o servicios o la vigencia de los respectivos contratos.

■ **Intangibles.** Bienes inmateriales que se adquieren o desarrollan para facilitar, mejorar o tecnificar las operaciones, que son susceptibles de valorarse en términos económicos. Periódicamente se analiza su saldo y se reconoce un costo o gasto cuando se determine que de ellos no se obtendrán beneficios futuros.

Son intangibles:

- **Las Licencias y el software.** Sus pagos se cargan a la cuenta de intangibles respectiva con abono a la cuenta por pagar. El software y las licencias de carácter administrativo se reconocen como gasto.

Los derechos se amortizan de acuerdo con el tiempo pactado de goce; si es indefinido no se amortiza. El software se amortiza en la medida en que genere los beneficios que se esperaban y las licencias en el mismo período de la vida útil de los equipos a los cuales se asocian.

El software y las licencias operativas se amortizan bajo el método de línea recta.

- **Las servidumbres.** Se amortizan de acuerdo con lo estipulado en el acto que les dio origen; es decir, si el contrato es a perpetuidad no se amortizará, si por el contrario su duración es finita, se amortizará durante el término de su vencimiento.

#### - **Valorizaciones y provisiones de activos**

De conformidad con normas legales, el valor comercial de las propiedades, planta y equipo poseídos al final del período, debe ser reconocido en los estados financieros sobre bases técnicas apropiadas.

Las valorizaciones de activos, que forman parte del patrimonio, incluyen:

- a) Excesos del valor comercial, según avalúos técnicos practicados en 2009, de las propiedades, planta y equipo, por peritos independientes sobre la base de su valor de reposición y demérito.
- b) Excesos y defectos del valor intrínseco de las inversiones, al fin del ejercicio, sobre su costo neto ajustado por inflación, según libros.

Cuando el valor neto en libros de los activos objeto de avalúos supera estos valores, se contabiliza el efecto como provisión.

■ **Cuentas por pagar.** Incluye los derechos de pago a favor de terceros originados en la prestación de servicios recibidos o la compra de bienes, uso de activos de propiedad de terceros y demás obligaciones contraídas a favor de terceros. Estas obligaciones se reconocen en el momento en que el servicio o bien haya sido recibido a satisfacción.

■ **Impuestos, tasas y contribuciones.** La estructura fiscal en Colombia, el marco regulatorio y la pluralidad de operaciones que desarrolla **edeq S.A. ESP**, hacen que la Empresa sea sujeto pasivo de impuestos, tasas y contribuciones del orden nacional y territorial.

■ **Obligaciones laborales y de seguridad social.** Se ajustan al cierre del ejercicio con base en lo dispuesto por las normas legales y la convención laboral vigente. Incluye lo adeudado por salarios, prestaciones sociales y pensiones de jubilación.

■ **Pasivos estimados.** Se reconocen cuando se cumplan las siguientes condiciones:

- **edeq S.A. ESP** ha obtenido un beneficio del bien o servicio (pero no se ha recibido la factura por parte del proveedor para ser reconocido como real).
- **edeq S.A. ESP** está obligada, acorde con lo estipulado en la ley, a efectuar



pagos o a desprenderse de recursos en un futuro para atender acreencias, en una fecha establecida por las partes.

- El valor de los recursos a entregar o del pago se puede estimar razonablemente y muy cerca de su valor real, debido a que existe un acuerdo de precios previo con el proveedor o acreedor.

Principales pasivos estimados:

- **Provisión para obligaciones fiscales.** Básicamente se incluye la provisión para el impuesto sobre la renta y complementarios.
- **Provisión para prestaciones sociales.** La provisión por este concepto se ajusta al final de cada ejercicio con base en las disposiciones legales y los convenios laborales vigentes.
- **Provisión para contingencias.** Corresponde a la estimación realizada mediante procedimientos de reconocido valor técnico, calificada bajo el criterio de los abogados de la Secretaría General y Asesoría Jurídica, a cuyo cargo están los diferentes procesos.
- **Provisión para pensiones.** Su cálculo tiene como base jurídica las normas legales vigentes sobre pensiones, y para efectos de la evaluación actuarial se siguieron los parámetros establecidos en el Decreto 2783 de 2001 del Gobierno Nacional. Para las entidades no sometidas al control y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia, se contempla

incrementos futuros de salarios y pensiones para cada año.

- **Cuentas de orden.** Las cuentas de orden deudoras y acreedoras representan la estimación de hechos o circunstancias que pueden afectar la situación financiera, económica, social y ambiental de la entidad contable pública, así como el valor de los bienes, derechos y obligaciones que requieren ser controlados. También incluye el valor originado en las diferencias presentadas entre la información contable pública y la utilizada para propósitos tributarios.

- **Ingresos operacionales.** Son los flujos recibidos por edeq S.A. ESP en el período contable, originados en el desarrollo de su actividad principal.

- **Costo de ventas.** Son las erogaciones necesarias para la prestación del servicio público, sin éstos no sería posible prestarlo o su calidad no sería la más óptima. Están vinculados directamente con la prestación del servicio, a diferencia de los gastos que son erogaciones asociadas con las actividades administrativas.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Resolución 33635 de 2005, reglamentó el sistema unificado de costos y gastos para empresas del sector de servicios públicos domiciliarios. En concordancia, edeq S.A. ESP implementó el sistema unificado de costos y gastos con la metodología de costos basada en actividades, mediante la cual se asignan los costos a un producto o servicio por medio de la medición de las actividades involucradas en cada uno de los procesos.

■ **Gastos de administración.**

Corresponden a los valores causados para el funcionamiento en desarrollo de actividades que no tienen relación directa con la actividad principal. Sirven de apoyo para el cumplimiento del objeto social.

■ **Contingencias.**

Corresponden a estimaciones por la existencia de ciertas condiciones, situaciones o conjunto de circunstancias, que generan incertidumbre sobre posibles pérdidas, cuyo resultado final sólo se conocerá cuando uno o más eventos se produzcan o dejen de ocurrir. Tal es el caso de los procesos judiciales y procesos en vía gubernativa en curso, ante distintas jurisdicciones (Consejo de Estado, Tribunal Administrativo, Juzgados Administrativos, Juzgados Civiles Municipales, entre otros), en los cuales **edeq S.A. ESP** actúa como demandante o como demandada.

Las expectativas sobre el resultado de estas actuaciones judiciales pueden ser probables, eventuales y remotas. Para las demandas a **edeq S.A. ESP** que se consideran probables, previa evaluación de la Secretaria General y Asesoría Jurídica, se constituye provisión. Para las demandas calificadas como eventuales o remotas, se hace un registro en cuentas de orden.

Las demandas interpuestas por **edeq S.A. ESP** y las pretensiones económicas originadas en conflictos o controversias, donde la evaluación del riesgo y el estado del proceso determine que la contingencia a favor de **edeq S.A. ESP** es probable, se registrarán en cuentas de orden deudoras, y una vez el fallo sea favorable para **edeq S.A. ESP** se cancelarán las cuentas de orden y se registrará el derecho en cuentas de balance.

■ **Estimaciones contables.** Para la preparación de los estados financieros, de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados, la administración requiere hacer ciertas estimaciones que afectan los montos de los activos, pasivos, ingresos, costos y gastos reportados durante cada período y el resultado final puede diferir de estas estimaciones.

Estas estimaciones se realizan en función de proveer una información razonable, que refleje la realidad económica de la Empresa a la fecha de corte. El resultado final de las operaciones a las que se refieren a dichas estimaciones puede ser diferente de los valores definitivos y originar modificaciones futuras de acuerdo con su ocurrencia.

■ **Concepto de materialidad.** El reconocimiento y revelación de los hechos económicos se hace de acuerdo con su importancia relativa. Un hecho económico es material cuando por su naturaleza o cuantía, su conocimiento o desconocimiento, teniendo en cuenta las circunstancias, puede alterar significativamente las decisiones económicas de los usuarios de la información.

■ **Reclasificaciones.** Con el fin de presentar las cifras de ambos períodos de forma que se propicie su comparabilidad, se hicieron algunas reclasificaciones en presentación de las cifras del año anterior.

#### **NOTA 6 - COMITÉ DE AUDITORÍA**

En cumplimiento de la facultad que le otorga el Artículo 33 de los estatutos sociales, y el Artículo Décimo Noveno del



Reglamento de Junta Directiva, se cuenta con un comité de auditoría integrado por lo menos con tres de sus miembros, nombrados para períodos iguales a los de la Junta Directiva. Lo anterior no obsta para que puedan ser designados para uno o más períodos y cuenta con la presencia del Gerente General y del Revisor Fiscal de la sociedad, quienes asistirán con derecho a voz y sin voto.

Dentro de las funciones de este comité, está velar porque la preparación, presentación y revelación de la información financiera de la Empresa se ajuste a lo dispuesto en la ley. En tal sentido, los estados financieros de fin de ejercicio deberán ser sometidos a consideración del Comité, antes de ser presentados a la Junta Directiva. Igualmente este Comité se constituye en un mecanismo impulsor y evaluador en el cumplimiento de las prácticas específicas del Código de Buen Gobierno aportadas por la Empresa y de los planes que sobre el tema haya aprobado la Junta Directiva.

#### **NOTA 7 - PROYECTO NIIF**

Teniendo en cuenta que la Casa Matriz estructuró un proyecto para la adopción plena de Normas Internacionales de Información Financiera, NIIF, con alcance al Grupo Empresarial EPM, edeq S.A. ESP como filial inició la ejecución de actividades con el objetivo de elaborar los estados financieros bajo estos estándares internacionales.

Entre las actividades desarrolladas durante 2010 se destaca:

- La realización de diplomado en Normas Internacionales de Información Financiera de algunos funcionarios de diferentes dependencias.
- La convocatoria a más de 40 funcionarios de edeq S.A. ESP para contextualizarlos en el proyecto.
- Sesiones sobre generalidades de las Normas Internacionales de Información Financiera, para los miembros de Junta Directiva, comité de gerencia y grupos de interés de las principales áreas impactadas.
- Se inició y culminó la fase de diagnóstico, enfocada a la identificación preliminar de impactos financieros, efectos en los procesos y situación de los sistemas de información.

#### **NOTA 8 - HECHOS POSTERIORES**

##### **Reforma tributaria y medidas de emergencia**

El Gobierno Nacional expidió la Ley 1430 del 29 de diciembre de 2010, Reforma Tributaria, donde modifica beneficios y amplía algunas bases y porcentajes en materia impositiva. Algunos de los temas más relevantes fueron:

- Deducción por inversión en activos fijos reales productivos: Se eliminó la deducción especial del 30% por la adquisición de activos fijos reales productivos por tanto no podrá ser utilizada a partir del año 2011.

En **edeq S.A. ESP** el efecto de esta reforma para el 2011, se ve representada en un menor valor de la deducción por activos reales productivos de \$3,218 millones y un mayor valor del impuesto de renta de \$1,062 millones.

- **Gravámen a los Movimientos Financieros (GMF):** El GMF se reducirá a 2 por 1,000 para los años 2014 y 2015, a 1 por 1,000 para los años 2016 y 2017 y a 0 por 1,000 para los años 2018 y siguientes; se amplía las operaciones gravadas con este impuesto con el fin de evitar la elusión.

Para la vigencia 2011, la ampliación de las operaciones gravadas con el gravamen a los movimientos financieros, en **edeq S.A. ESP.** significa un incremento en el gasto de aproximadamente \$429 millones.

- **Exclusión de IVA para servicios de internet:** Los servicios de acceso a internet residencial para estratos 1, 2 y 3 está excluido de IVA.
- **Deducibilidad sujeta a medios de pago:** A partir del 2014 la deducción de costos y gastos, reconocimiento de pasivos e impuestos descontables, dependerá de que los respectivos desembolsos se realicen a través de medios de pago esencialmente bancarios. La norma aplicará gradualmente hasta el 2017 y a partir de 2018 el uso de efectivo traerá como consecuencia el desconocimiento de los anteriores conceptos.
- **Contribución de los contratos de obra pública o concesión de obra pública u**

otras concesiones: Se prorroga por tres años más la contribución especial en los contratos de obra pública.

Igualmente, el Gobierno Nacional expidió el Decreto 4825 del 29 de diciembre de 2010, por medio del cual se adoptan medidas en materia tributaria en el marco de emergencia económica, social y ecológica, declarada por el Decreto 4580 de 2010, donde se destacó:

- **Impuesto al patrimonio:** Con el fin de recaudar fondos para atender los efectos del invierno, el Gobierno creó un nuevo impuesto al patrimonio, que se causó a 1 de enero de 2011, a una tarifa del 1% para patrimonios comprendidos entre \$1,000 millones y hasta \$2,000 millones y del 1.4%, para patrimonios superiores a \$2,000 millones y hasta \$3,000 millones.
- **Sobretasa al impuesto al patrimonio:** Se estableció una sobretasa del 25% al impuesto al patrimonio, de manera tal que, la tarifa que antes era 4.8%, será efectivamente 6% (para patrimonios líquidos que excedan \$5,000 millones) y la del 2.4%, será efectivamente 3% (para patrimonios líquidos entre \$3,000 millones y \$5,000 millones).

De acuerdo con lo establecido por la reforma en materia de impuesto al patrimonio, en el 2011 a la tarifa normal del 4.8% se causaría un impuesto por \$6.178 millones. Sin embargo, atendiendo la creación de la sobretasa a dicho impuesto, incrementando su tarifa en un 25%, se generaría un mayor valor del impuesto de \$1.544 millones, para un impuesto al patrimonio total de \$7,722



millones en Empresa de Energía del Quindío S.A.ESP.

- **Contratos de Estabilidad Jurídica:** Se establece que el impuesto al patrimonio y la sobretasa al impuesto al patrimonio creado por este decreto, no están cubiertos con los contratos de estabilidad jurídica.

#### Emergencia económica, social y ecológica

El Gobierno Nacional expidió el 21 de enero de 2011, disposiciones en materia de servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica, gas natural, acueducto, alcantarillado y aseo, para hacer frente a la emergencia económica, social y ecológica declarada por el Decreto 020 de 2011. De esta forma, Empresa de Energía del Quindío **edeq S.A. ESP** se comprometió a:

Iniciar las acciones para aplicar oportuna y correctamente las disposiciones promulgadas para aliviar la difícil situación que atraviesan miles de colombianos afectados por la ola invernal en el país.

- En términos de la facturación de los servicios que provee, Empresa de Energía del Quindío **edeq S.A. ESP** seguirá las normas establecidas por las autoridades competentes (ministerios y comisiones reguladoras).
- Que el Decreto 129 de 2011 estableció un subsidio excepcional, de carácter temporal, aplicable únicamente a los inmuebles de los estratos subsidiados, identificados y certificados oficialmente

como damnificados en el Sistema Nacional para la Prevención y Atención de Desastres del Ministerio del Interior y de Justicia.

Este subsidio excepcional reconocerá hasta el 100% del valor correspondiente al rango del consumo básico de subsistencia para los estratos subsidiados, definido en la regulación para cada servicio. Las condiciones para la aplicación del decreto deberán ser definidas por los correspondientes ministerios.

Igualmente, con el fin de atender la regulación en el marco de la emergencia económica, social y ecológica declarada por el Decreto 020 de 2011, Empresa de Energía del Quindío **edeq S.A. ESP** iniciará la aplicación de otras medidas para aliviar la situación de los hogares afectados por el invierno en los municipios del departamento del Quindío.

En este sentido, las facturas de servicios públicos correspondientes al consumo del mes de febrero, cuya entrega se inicia en marzo de 2011, incorporan las adecuaciones realizadas por Empresa de Energía del Quindío en sus sistemas de información para garantizar que aquellos inmuebles afectados por los fenómenos ambientales, sean beneficiarios de las medidas adoptadas por dicho decreto, como la aplicación de subsidios especiales para los estratos 1, 2 y 3 y la no facturación del servicio de energía hasta no verificar las condiciones técnicas de seguridad por parte del prestador del servicio.

**NOTA 9 - DISPONIBLE**

El saldo de disponible, al 31 de diciembre, comprendía:

	<u>2010</u>	<u>2009</u>
Caja (1)	344	179
Caja menor	-	9
Bancos y corporaciones (2)	<u>6,549</u>	<u>8,840</u>
	<u>6,893</u>	<u>9,028</u>

(1) Registra el recaudo de servicios públicos del último día del mes, existentes en los centros de recaudo y el reportado en el centro de efectivo.

(2) Las partidas conciliatorias no superan los 60 días, y el valor de dichas partidas ascienden a \$202 millones.

**NOTA 10 - INVERSIONES**

<u>Clase de título</u>	<u>Rentabilidad a diciembre 31/10</u>	<u>Valor de mercado a diciembre 31/10</u>	<u>Valor de mercado a diciembre 31/09</u>
CDT's	0.00%	-	1,400
CDAT's	0.00%	-	1,405
Títulos de tesorería	15.00%	369	393
Carteras colectivas	1.91%	<u>1,350</u>	<u>3,663</u>
		<u>1,719</u>	<u>6,861</u>

El total de inversiones patrimoniales neto al 31 de diciembre, comprendían:

	2010		2009	
	<u>Porcentaje de participación</u>	<u>Costo</u>	<u>Porcentaje de participación</u>	<u>Costo</u>
Central Hidroeléctrica de Caldas S.A.	0.006%	120	0.006%	120
Electrificadora del Caribe S.A.	0.00001152%	11	0.00001152%	11
Electrificadora de la Costa Atlántica	0.001196088%	0	0.001196088%	0
		131		131
<u>Menos</u> - Provisión		<u>(21)</u>		<u>(23)</u>
		<u>110</u>	=	<u>108</u>

**NOTA 11 - DEUDORES**

El saldo de deudores neto al 31 de diciembre comprendía:

	<u>2010</u>	<u>2009</u>
Servicio de energía (1)	15,107	14,818
Anticipos de impuestos (Nota 19)	5,721	3,864
Créditos a empleados	2,934	2,677
Deudas de difícil cobro	1,295	1,474
Arrendamientos	1,419	1,435
Servicios	1,064	1,341
Venta de bienes	124	234
Anticipos para proyectos de inversión	4	104
Retenciones sobre contratos	0	23
Anticipos	43	412
Otros avances y anticipos	2	2
Cuotas partes pensionales	36	32
Subsidio servicio de energía	7,124	2,548
Esquemas de cobro	1	125
Otros deudores	<u>3,887</u>	<u>844</u>
	38,761	29,933
<b>Menos - Provisión para protección de deudores (2)</b>	<u>(2,972)</u>	<u>(3,747)</u>
	35,789	26,186
- Porción no corriente	<u>(2,683)</u>	<u>(2,302)</u>
- Porción corriente	<u><u>33,106</u></u>	<u><u>23,884</u></u>

1) Al 31 de diciembre el saldo de deudores por servicios de energía incluye:

	<u>2010</u>	<u>2009</u>
Residencial	8,450	8,095
Comercial	3,746	3,917
Industrial	1,569	1,412
Especial	504	282
Oficial	599	877
Áreas comunes	127	143
Provisional	<u>112</u>	<u>92</u>
	<u><u>15,107</u></u>	<u><u>14,818</u></u>

El valor de los deudores por edades al 31 de diciembre es:

	<u>2010</u>	<u>2009</u>
Corriente	14,833	14,540
De 91 a 180 días	224	178
De 181 días a 360 días	45	44
De más de 360 días	<u>5</u>	<u>56</u>
	<u><u>15,107</u></u>	<u><u>14,818</u></u>

2) El movimiento de la provisión para protección de deudores al 31 de diciembre comprende:

	<u>2010</u>	<u>2009</u>
Saldo inicial	3,747	3,331
Aumentos de provisión	-	495
Recuperaciones	(471)	-
Castigos	<u>(304)</u>	<u>(79)</u>
	<u>2,972</u>	<u>3,747</u>

### **NOTA 12 - INVENTARIOS**

El saldo de inventarios neto al 31 de diciembre comprendía:

	<u>2010</u>	<u>2009</u>
Elementos y accesorios de energía	995	989
Materiales para la prestación de servicios	64	157
Mercancía en tránsito	1,129	-
Otros	<u>53</u>	<u>9</u>
	2,241	1,155
<u>Menos</u> - Provisión	<u>(15)</u>	<u>-</u>
	<u>2,226</u>	<u>1,155</u>

El incremento en mercancía en tránsito corresponde a la compra de terminales portátiles de lectura, reconectores y silletería.

### **NOTA 13 - PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO**

El saldo de propiedades planta y equipo neto al 31 de diciembre comprendía:

	<u>2010</u>	<u>2009</u>
Terrenos	1,506	1,506
Edificaciones	5,207	4,588
Redes, líneas y cables	87,205	79,801
Maquinaria y equipo	1,700	1,648
Muebles y enseres	3,064	2,911
Equipo de comunicación y cómputo	4,165	4,000
Equipo de transporte	1,281	563
Construcciones en curso	5,050	6,488
Bienes muebles en bodega	591	980
Planta, ductos y túneles	<u>42,159</u>	<u>40,520</u>
	151,928	143,005
<u>Menos</u> - Depreciación acumulada	<u>(43,842)</u>	<u>(39,742)</u>
- Depreciación diferida	<u>1,743</u>	<u>2,442</u>
	<u>109,829</u>	<u>105,705</u>

La variación más significativa está representada en realización de proyectos de expansión y reposición de redes (\$7,404 millones) y en el rubro de equipo de transporte por la adquisición de dos grúas.



### **NOTA 14 - CARGOS DIFERIDOS**

El total de cargos diferidos, neto al 31 de diciembre se descompone así:

	<u>2010</u>	<u>2009</u>
Reserva financiera actuarial - Encargo fiduciario (1)	2,867	1,354
Intangibles, neto	2,556	2,655
Impuestos diferidos	1,070	1,697
Otros, neto	<u>7</u>	<u>7</u>
	<u>6,500</u>	<u>5,713</u>

(1) Se incrementó el valor de la reserva actuarial en \$1,513 millones con el fin de apropiar recursos que faciliten estructurar un patrimonio autónomo para atender el pasivo pensional.

### **NOTA 15 - VALORIZACIONES DE ACTIVOS**

El saldo de valorizaciones de activos, al 31 de diciembre comprendía:

	<u>2010</u>	<u>2009</u>
Propiedades, planta y equipo	<u>17,022</u>	<u>17,022</u>
	<u>17,022</u>	<u>17,022</u>

El último estudio de valorización de activos fijos fue realizado en el año 2009, en atención a la normatividad expedida por la Contaduría General de la Nación.

### **NOTA 16 - OBLIGACIONES FINANCIERAS**

El saldo de obligaciones financieras, al 31 de diciembre comprendía:

	<u>2010</u>		<u>2009</u>	
	<u>Tasa de interés %</u>	<u>Valor</u>	<u>Tasa de interés %</u>	<u>Valor</u>
Icel	12	770	12	947
Bancolombia		<u>10,000</u>		<u>-</u>
		10,770		947
Menos - Porción corriente		<u>200</u>		<u>177</u>
- Porción no corriente		<u>10,570</u>		<u>770</u>

En el año 2010 la Empresa obtuvo endeudamiento con el sector financiero por \$10,000 millones, plazo de cinco años, período de gracia de un año, tasa del DTF +3.35%, pagaré como única garantía. Este crédito permitió mejorar la estructura de capital de la Empresa, atender los compromisos adquiridos en las inversiones en redes y subestaciones, con accionistas, empleados y proveedores en general.

**NOTA 17 - PROVEEDORES**

El saldo de proveedores, al 31 de diciembre comprendía:

	<u>2010</u>	<u>2009</u>
Proveedores por compras de energía (1)	12,693	15,626
Proveedores por compras de STR (2)	1,077	837
Proveedores de bienes	<u>2,911</u>	<u>3,040</u>
	<u>16,681</u>	<u>19,503</u>

(1) Al 31 de diciembre el saldo estaba conformado así:

	<u>2010</u>	<u>2009</u>
Central Hidroeléctrica de Caldas ESP "CHEC"	130	2,183
Isagen S. A. ESP.	-	4,108
Fusión Emgesa S.A. ESP.	-	435
XM Compañía de Expertos en Mercados S.A. ESP.	3,518	2,074
AES Chivor & Cía S.C.A.	2,233	2,850
Empresas Públicas de Medellín	6,068	3,419
Empresa Multipropósito de Calarcá	241	178
Empresas Públicas de Calarcá	68	68
Energía Renovable de Colombia	435	254
Termotasajero S.A. ESP.	-	30
Urra S.A. ESP.	-	27
	<u>12,693</u>	<u>15,626</u>

(2) Al 31 de diciembre el saldo estaba conformado así:

	<u>2010</u>	<u>2009</u>
Central Hidroeléctrica de Caldas ESP "CHEC"	418	59
Centrales Eléctricas de Nariño S.A.	37	28
Centrales Eléctricas del Cauca	0	20
Centrales Eléctricas del Norte	37	30
Codensa S.A. ESP.	151	215
Compañía Energética del Tolima	47	44
Compañía Energética de Occidente	26	0
Electrificadora de Santander S.A.	36	34
Electrificadora del Caquetá S.A.	4	4
Electrificadora del Huila S.A.	24	23
Electrificadora del Meta S.A.	15	14
Empresa de Energía de Boyacá S.A.	37	36
Empresa de Energía de Casanare	14	7
Empresa de Energía del Bajo Putumayo	7	3
Empresa de Energía del Pacífico	67	120
Empresa de Energía del Putumayo	3	2
Empresa de Energía Eléctrica del Guaviare	7	3
Empresa Distribuidora del Pacífico	19	19
Empresas Municipales de Cali	7	14
Empresas Públicas de Medellín	109	152
Empresa de Energía de Cundinamarca	4	4
Empresa de Energía de Pereira	2	3
Empresa de Energía del Quindío	0	2
Empresa de Energía Eléctrica del Arauca	<u>6</u>	<u>1</u>
	<u>1,077</u>	<u>837</u>



## **NOTA 18- CUENTAS POR PAGAR**

El saldo de cuentas por pagar al 31 de diciembre comprendía:

	<u>2010</u>	<u>2009</u>
Honorarios	1,346	1,605
Servicios	835	1,000
Retención en la fuente	591	619
Costos y gastos por pagar	162	166
Arrendamientos	231	461
Avances y anticipos recibidos para futura capitalización	6	6
Depósitos recibidos de terceros	407	1
Intereses financieros	103	49
Otros acreedores	<u>38</u>	<u>57</u>
	<u>3,719</u>	<u>3,964</u>

## **NOTA 19- IMPUESTOS, GRAVÁMENES Y TASAS**

El saldo de anticipos de impuestos y contribuciones y saldos a favor, al 31 de diciembre comprendía:

	<u>2010</u>	<u>2009</u>
Saldo a favor por impuesto de renta	4,221	2,449
Retenciones en la fuente pagadas en el año	1,323	1,270
Anticipo de Impuesto Industria y Comercio	0	16
Impuesto de Industria y Comercio	<u>177</u>	<u>129</u>
Total (Nota 11)	<u>5,721</u>	<u>3,864</u>

### **1. Impuestos, gravámenes y tasas.**

Basándonos en la estructura fiscal en Colombia, el marco regulatorio y la pluralidad de operaciones que desarrolla Empresa de Energía del Quindío S.A. ESP; la hacen responsable de los gravámenes de carácter general y obligatorios a favor del Estado, como son los impuestos, tasas y contribuciones del orden nacional y territorial. La siguiente es una síntesis de los tributos más relevantes para la Empresa:

**1.1. Impuesto de renta.** De acuerdo a la regulación vigente, la tarifa del impuesto sobre la renta usada en **edeq S. A. ESP** es del 33%, la cual es aplicable sobre una base

gravable determinada por los ingresos y gastos originados dentro de la actividad productora de renta de la organización, que impliquen un incremento neto en su patrimonio.

En cuanto al sistema de renta presuntiva, las sociedades prestadoras de servicios públicos domiciliarios no se encuentran sujetas a este sistema, el cual si aplica para otras empresas en el territorio nacional.

La Ley 1370 de diciembre de 2009 redujo del 40% al 30% la deducción por inversión en activos fijos productivos consagrada en el Artículo 158-3 del E. T. a partir del año gravable 2010; deducción que es eliminada

a partir del año gravable 2011, según la Ley 1430 de diciembre de 2010.

**1.2 Impuesto al patrimonio.** En el año 2006, las normas fiscales establecieron el impuesto al patrimonio para los años 2007, 2008, 2009 y 2010, el cual se encuentra a cargo de las personas naturales y jurídicas contribuyentes del impuesto sobre la renta, que posean un patrimonio fiscal superior a \$3,000 millones al 31 de diciembre de dicha vigencia.

Con base en lo anterior el impuesto al patrimonio se causa sobre el patrimonio líquido al 1 de enero del año gravable de la vigencia inmediatamente siguiente a una tarifa del 1.2 %. Como parte de las exclusiones de este impuesto se encuentra el valor patrimonial neto de las inversiones en sociedades nacionales.

Para la vigencia 2010, la regulación aplicable al impuesto al patrimonio es la Ley 1370 de diciembre de 2009, la cual crea nuevamente el impuesto para la vigencia 2011, aclarando que el mismo es causado a partir del 1 de enero del mismo año a una tarifa del 4.8%, pagadero en 8 cuotas iguales, dos cuotas por año, durante los años 2011, 2012, 2013 y 2014, de acuerdo a los plazos que fije el Gobierno Nacional. Dicha ley es modificada por la Ley 1430 de diciembre de 2010 y por el Decreto 4825 de diciembre de 2010 creando una sobre tasa del 25%.

**1.3. Impuesto sobre las ventas.** Teniendo en cuenta que el objeto social de la Empresa, se basa en la comercialización y distribución de energía eléctrica, actividad

que se encuentra expresamente excluida por la normatividad colombiana, **edeq S. A. ESP** sólo es responsable del Impuesto al Valor Agregado por las operaciones con bienes y servicios gravados que eventualmente llegase a comercializar.

**1.4. Otros impuestos y contribuciones.** La Empresa de Energía del Quindío S. A. ESP, es contribuyente del Impuesto de Industria y Comercio, el cual es originado por el ejercicio de su actividad comercial y de servicios de energía eléctrica en el departamento del Quindío.

Igualmente es sujeto pasivo del Impuesto Predial Unificado, el cual recae sobre los bienes inmuebles de propiedad de **edeq S.A. ESP**.

Concepto	2010	2009
Contribuciones	252	243
Industria y comercio	1,027	1,321
Otros impuestos	3	4
<b>Total otros impuestos</b>	<b>1,282</b>	<b>1,568</b>

**1.5. Excepción impuesto de timbre.** Teniendo en cuenta que **edeq S. A. ESP** se encuentra constituida como una empresa prestadora de servicios públicos de carácter mixto, constituida como una sociedad por acciones, se encuentra exenta del impuesto de timbre según lo establecido por el Concepto 100202208 de diciembre 9 de 2008, razón por la cual los impuestos de timbre a que hubiere lugar se liquidarán conforme a lo preceptuado en los incisos 2 y 3 del Art. 532 del Estatuto tributario, dependiendo de la calidad de las entidades en exentas o no exentas, en donde estas últimas deberán pagar la mitad del impuesto de timbre, salvo cuando la



excepción se deba a la naturaleza del acto o documento y no a la calidad de sus otorgantes.

**1.6. Agente de retención.** A su vez, **edeq S. A. ESP** se encuentra sujeta a las condiciones establecidas por la ley para agentes de retención, en donde cada vez que se efectúe una operación sujeta a un impuesto, se debe retener el valor por concepto de dicho impuesto.

Por lo anterior **edeq S. A. ESP** es agente de retención por los siguientes impuestos:

- Impuesto sobre la renta
- Impuesto sobre las ventas
- Impuesto de timbre
- Impuesto de Industria y Comercio

### 1.7. Consolidado de impuestos

<u>Concepto</u>	<u>2010</u>	<u>2009</u>
Impuesto de renta y complementarios	8,774	6,909
Impuesto al patrimonio	1,579	1,579
Impuesto de industria y comercio	1,027	1,321
Gravamen a los movimientos financieros	321	173
Impuesto predial	22	22
Contribuciones CREG y Superservicios	252	243
Contribuciones Confis	513	-
Otros impuestos	3	4
Tasa Bomberil	21	18
<b>Total impuestos</b>	<b>12,512</b>	<b>10,269</b>

### 1.8. Impuestos por pagar

Al cierre de la vigencia 2010, se encuentran los siguientes impuestos por pagar, que corresponden al mes de diciembre de 2010 a cancelar en Enero de 2011:

<u>Concepto</u>	<u>2010</u>	<u>2009</u>
Industria y Comercio y Predial	-	6
Retención en la fuente e impuesto de timbre	562	599
Retención de impuesto de industria y comercio	29	20
Impuesto al valor agregado - IVA -	81	75
<b>Total impuestos por pagar</b>	<b>672</b>	<b>700</b>

### 1.9. Provisión para obligaciones fiscales

En este grupo encontramos la provisión para el impuesto de renta y complementarios. Esta provisión consiste en una estimación del impuesto que se deberá pagar al final de una vigencia.

Como detalle de la provisión para cubrir obligaciones fiscales al 31 de diciembre de 2010 y 2009 tenemos:

	2010	2009
Impuesto de renta y complementarios		
Impuesto corriente	7,284	6,649
Menos:		
Retenciones en la fuente y anticipo	3,249	2,736
Más:		
Anticipo Impuesto sobre la renta	3,983	3,166
<b>Total impuesto de renta y complementarios</b>	<b>8,018</b>	<b>7,079</b>

### Provisión del impuesto sobre la renta

El valor total de la provisión del impuesto sobre la renta está compuesto por un valor corriente equivalente a la renta líquida por la tarifa del impuesto, más la diferencia entre los impuestos diferidos débitos y créditos, los cuales se originan por las diferencias temporales entre los gastos contables y las deducciones fiscales que se revertirán en el tiempo y los descuentos tributarios.

La conciliación entre la utilidad antes de impuestos y la renta líquida gravable, para las vigencias 2010 y 2009 se detallan a continuación:

	2010	2009
Utilidad contable antes de impuestos	23,685	24,009
más:		
Desvalorización de inversiones	44	175
Gasto contribución transacciones financieras 75%	-	130
Gasto impuestos (patrimonio, timbre, vehículos, Inducom predial	240	1,628
Gasto cartera contable	1,579	477
Impuesto renta mayor valor 2009	18	201
Impuesto vehículos	3	4
Amortización contable cálculo actuarial	917	-
Depreciación contable	5,252	4,468
Pérdida en baja de activos	175	-
Impuestos asumidos	5	-
Provisiones (inventarios, inversiones, conting.)	99	232
Ingresos de ejercicios anteriores	57	-
Subtotal partidas que suman	<u>8,389</u>	<u>7,315</u>
Menos:		
Valorización de inversiones	20	-
Ingresos de años anteriores	449	208
Pago de pensiones utilización provisión	1,238	-
Depreciación fiscal reducción de saldos y línea recta	4,553	5,895
Dividendos no constitutivos de renta ni ganancia ocasional	6	5
Indemnización daño emergente	4	-
Provisión cartera fiscal	64	-
Activos reales productivos 30%	3,542	3,379
Nómina discapacitados	98	42
Recuperación de provisiones no deducibles	29	219
Subtotal partidas que restan	<u>10,003</u>	<u>9,748</u>
Renta líquida	22,071	21,576
Compensación de pérdidas	-	1,055
Renta líquida gravable	22,071	20,521
Tarifa de impuestos		33%
Impuesto corriente	7,284	6,772
Impuesto diferido crédito	1,722	253
Impuesto diferido débito	232	115
	<u>8,774</u>	<u>6,910</u>



Según normatividad vigente, la tasa nominal aplicada para el cálculo de impuesto sobre la renta es del 33%; sin embargo, la tasa efectiva del impuesto sobre la renta se calcula como la provisión del impuesto cargado a resultados sobre la utilidad antes de impuestos.

Para los años 2010 y 2009 las tasas efectivas del impuesto de renta fueron del 32% y 28%, respectivamente, las cuales se ven disminuidas en comparación con la tasa nominal del impuesto, a causa de la depuración fiscal realizada, basándose en la deducción de activos fijos reales productivos del 30%, la disminución en el gasto depreciación por reducción de saldos y línea recta y el pago de pensiones de jubilación, entre otros.

Las declaraciones del impuesto sobre la renta de los últimos años gravables se presentaron dentro de los plazos legales establecidos para tal fin.

Se solicitó la deducción especial por adquisición de activos productores de renta en ambos períodos, condición que impide acceder al beneficio de auditoría.

Al 31 de diciembre de 2010 **edeq S. A. ESP**, no posee pérdidas fiscales por compensar, ya que la última compensación se efectuó en la vigencia 2009, por un valor de \$550 millones, por pérdidas originadas durante el año 2003.

De acuerdo con las normas fiscales vigentes las pérdidas fiscales generadas a partir del año 2003, podrán ser compensadas con las rentas líquidas ordinarias de los ocho años siguientes, sin

exceder anualmente el 25% del valor de la pérdida.

A partir del año gravable 2007 las sociedades podrán compensar sin limitación porcentual, en cualquier tiempo las pérdidas fiscales reajustadas fiscalmente, con las rentas líquidas ordinarias. La posición de la DIAN es que se suprime sólo la limitación porcentual a las pérdidas obtenidas después de la promulgación de la Ley 1111 de 2006. Las pérdidas de las sociedades no serán trasladables a los socios. Las pérdidas fiscales originadas en ingresos no constitutivos de renta ni de ganancia ocasional, y en costos y deducciones que no tengan relación de causalidad con la generación de la renta gravable, en ningún caso podrán ser compensadas con las rentas líquidas del contribuyente

La administración de la Empresa y sus asesores legales estiman que no se presentarán diferencias de importancia por revisiones eventuales. Las declaraciones de renta de 2003 y anteriores se encuentran en firme.

**edeq S. A. ESP** adelantó ante la DIAN, un proceso de solicitud de devolución del saldo a favor de la declaración de renta del año gravable 2004 el día 9 abril de 2007. El 6 de agosto de 2008 **edeq S. A. ESP** presentó recurso de reconsideración en forma oportuna, al que la DIAN dio respuesta negativa mediante Acto Administrativo del 3 de julio de 2009, por lo que se presentó demanda dentro de los plazos establecidos para tal fin, ante la instancia del contencioso administrativo, la cual fue aceptada por el tribunal.

### 1.10. Conciliación entre el patrimonio contable y el patrimonio líquido.

Las principales partidas que componen la conciliación entre el patrimonio contable y el patrimonio fiscal al 31 de diciembre de 2010 y 2009, son:

<u>Concepto</u>	<u>2010</u>	<u>2009</u>
Patrimonio contable	127,914	127,856
Más:		
Ajustes por inflación fiscales acciones y aportes	3	32
Ajustes por inflación fiscales activos fijos	31,742	34,029
Ajustes por inflación fiscales otros activos	1,678	1,865
Impuesto diferido crédito	1,879	999
Exceso provisión cartera	2,972	3,618
Provisión protección inventario		
Provisión impuesto sobre la renta	7,284	6,771
Provisiones en general	<u>453</u>	<u>813</u>
Subtotal partidas que suman	<u>46,040</u>	<u>48,127</u>
Menos:		
Superávit por valorizaciones terrenos	2,637	2,637
Superávit por valorizaciones edificaciones	2,276	2,276
Superávit por valorizaciones plantas ductos y túneles	3,010	3,010
Su perávit por valorizaciones redes, líneas y cables	8,216	8,216
Superávit por valorizaciones maquinaria y equipo	87	87
Superávit por valorizaciones muebles y enseres	282	282
Superávit por valorizaciones equipo de comunicaciones	354	354
Superávit por valorizaciones equipo de transporte	160	160
Ajustes por inflación fiscal a depreciación	13,676	13,676
Exceso depreciación fiscal sobre la contable	2,443	2,443
Cálculo actuarial de futuras pensiones	3,315	2,238
Impuesto diferido débito	1,087	1,697
Pasivo impuesto sobre la renta	7,283	-
Provisión cartera fiscal	<u>96</u>	<u>-</u>
Subtotal partidas que restan	<u>44,922</u>	<u>37,076</u>
Patrimonio líquido	<u>129,032</u>	<u>138,907</u>

### 1.11. Impuesto diferido

Se presenta el movimiento del impuesto de renta diferido en la vigencia 2010, en comparación con el año 2009, el cual surge de las diferencias entre el tratamiento fiscal y contable, según lo establece la legislación colombiana:



<u>Impuesto diferido débito</u>	<u>2010</u>	<u>2009</u>
Activo estimado por provisión impuesto de renta diferido año anterior	1,697	1,583
Más provisión impuesto sobre la renta diferido del año	1	115
Menos disminución provisión	<u>611</u>	<u>-</u>
<b>Total impuesto diferido</b>	<b><u>1,087</u></b>	<b><u>1,698</u></b>

<u>Impuesto diferido crédito</u>	<u>2010</u>	<u>2009</u>
Pasivo estimado por provisión impuesto de renta diferido año	999	746
Más provisión impuesto sobre la renta diferido del año	1,111	253
Menos disminución provisión	<u>231</u>	<u>-</u>
<b>Total impuesto diferido</b>	<b><u>1,879</u></b>	<b><u>999</u></b>

## **NOTA 20- OBLIGACIONES LABORALES**

El saldo de obligaciones laborales, al 31 de diciembre, comprende lo siguiente:

	<u>2010</u>	<u>2009</u>
Pensiones de jubilación (1)	8,598	8,424
Cesantías consolidadas	1,530	1,734
Prima de vacaciones	226	260
Otras primas (2)	156	0
Intereses a las cesantías	195	222
Vacaciones	217	182
Pensiones por pagar	11	8
Salarios por pagar	<u>12</u>	<u>25</u>
	10,945	10,855
Menos - Porción no corriente	<u>(9,913)</u>	<u>(9,830)</u>
<b>- Porción corriente</b>	<b><u>1,032</u></b>	<b><u>1,025</u></b>

(1) El método actuarial utilizado para el cálculo del pasivo es el establecido en el Decreto 2783 de 2001 del Gobierno Nacional, el cual contempla, para las entidades no sometidas al control y vigilancia de la Superintendencia Bancaria, incrementos futuros de salarios y pensiones para cada año utilizando para ello la tasa promedio de inflación resultante de sumar tres puntos para el año 2008, dos puntos para el año 2007 y un punto para el año 2006, según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística "DANE". Se dio aplicación a lo establecido en Resolución No. 1555 de julio 30 de 2010 de la Superintendencia Financiera la cual actualizó las tablas de mortalidad de rentistas hombres y mujeres, las cuales son de uso obligatorio para generar los cálculos actuariales.

Los siguientes fueron los principales factores utilizados en los cálculos actuariales preparados en los años terminados el 31 de diciembre:

	<u>2010</u>	<u>2009</u>
Número de personas	149	148
Tasa de interés técnico	4.80%	4.80%
Incremento futuro de pensiones	4.505%	6.48%

	<u>Cálculo actuarial</u>	<u>Pasivo diferido</u>	<u>Pasivo neto</u>
Saldo al 31 de diciembre de 2007	9,863	(389)	9,474
Incremento en el cálculo actuarial en 2008	300	-	300
Amortización durante el año 2008	-	22	22
Saldo al 31 de diciembre de 2008	10,163	(367)	9,796
Incremento en el cálculo actuarial en 2009	499	(720)	(221)
Amortización durante el año 2009	-	494	494
Pago pensiones	-	(1,645)	(1,645)
Saldo al 31 de diciembre de 2009	10,662	(2,238)	8,424
Incremento en el cálculo actuarial en 2010	1,252	(1,134)	2,386
Amortización durante el año 2010	-	(1,077)	(1,077)
Pago pensiones	-	(1,135)	(1,135)
Saldo al 31 de diciembre de 2010	<u>11,914</u>	<u>(3,316)</u>	<u>8,598</u>

(2) Corresponde a la estimación a valor presente, del pago futuro por concepto de prima de antigüedad. Hecho económico que se incorporó en el año 2010 como producto del cambio de práctica contable, en un acercamiento a lo estipulado en las normas internacionales de contabilidad.

#### **NOTA 21: OTROS PASIVOS**

El saldo de otros pasivos al 31 de diciembre, comprendía lo siguiente:

	<u>2010</u>	<u>2009</u>
Provision para obligaciones fiscales	7,283	6,772
Recaudos a favor de terceros	636	337
	<u>7,919</u>	<u>7,109</u>

#### **NOTA 22 - CAPITAL**

El saldo de capital al 31 de diciembre de 2010 y 2009 comprendía:

	<u>Acciones</u>	<u>Valor</u>
Capital autorizado	561,230,709	56,123
	<u>(1,377,777)</u>	<u>(138)</u>
Suscrito y pagado (1)	<u>559,852,932</u>	<u>55,985</u>

1) El saldo de capital suscrito y pagado en acciones al 31 de diciembre de 2010 y 2009, comprendía los siguientes accionistas:

	<u>2010</u>	<u>2009</u>
EPM, inversiones S.A	412,042,778	412,042,778
Empresas Públicas de Medellín ESP	107,807,677	107,807,677
Empresas Públicas de Armenia	37,359,790	37,359,790
Comité Departamental de Cafeteros	2,423,380	2,423,380
Municipio de Armenia	219,307	219,307
Capital suscrito y pagado	<u>559,852,932</u>	<u>559,852,932</u>



### **NOTA 23 - RESERVAS, SUPERAVIT Y REVALORIZACION DEL PATRIMONIO**

Las reservas están debidamente clasificadas como gravadas y no gravadas dentro del patrimonio.

#### **Reserva legal**

Empresa de Energía del Quindío S.A. ESP, está obligada por ley a apropiarse el 10% de sus ganancias anuales, hasta que el saldo de su reserva sea equivalente al 50% del capital suscrito. Dicha reserva puede utilizarse para absorber o disminuir pérdidas, pero no se puede distribuir.

Son de libre disponibilidad por la Asamblea General de Accionistas, las apropiaciones hechas en exceso del 50%, antes mencionada.

#### **Reserva Artículo 130 del Estatuto Tributario**

Esta reserva fue constituida para tener derecho a solicitar la depreciación como deducción para efectos fiscales con cuotas iguales o desiguales durante la vida útil del

activo fijo (depreciación flexible) y corresponde al 70% del exceso de depreciación registrada para fines tributarios. No es posible distribuirla hasta cuando se revierta el efecto que la ocasionó, es decir cuando sea mayor el valor de la depreciación contable que la depreciación fiscal.

#### **Superávit por donaciones**

La Empresa ha registrado los valores recibidos por conceptos de donaciones en dinero, a través de convenios, los cuales no generan contraprestación, y corresponden a un incremento patrimonial.

#### **Revalorización del patrimonio**

Se ha abonado a la cuenta de revalorización del patrimonio, con cargo a resultados, ajustes por inflación sobre los saldos de las cuentas del patrimonio. De acuerdo con normas vigentes este saldo no podrá distribuirse como utilidad hasta que se liquide la Empresa o se capitalice. Esta capitalización representa para los accionistas un ingreso no constitutivo de renta y ganancia ocasional.

### **NOTA 24 - CUENTAS DE ORDEN**

El saldo de cuentas de orden al 31 de diciembre comprendía:

	2010	2009
<b><u>Deudoras</u></b>		
Administrativas	49	-
Documentos entregados para su cobro	3,343	2,886
Bienes pendientes de legalizar	397	635
Activos totalmente depreciados	6,767	6,767
Garantías contractuales	-	189
Otras deudoras de control	<u>2,886</u>	<u>8,089</u>
	<u>13,442</u>	<u>18,566</u>
<b><u>Acreedores</u></b>		
Responsabilidades contingentes	3041	241
Acreedoras de control	<u>22</u>	<u>28</u>
	<u>3,063</u>	<u>269</u>
	<u>16,505</u>	<u>18,835</u>

**NOTA 25 - SERVICIOS DE ENERGIA**

El saldo de ingresos de operación al 31 de diciembre comprendía:

	<u>2010</u>	<u>2009</u>
Residencial	77,321	71,051
Comercial	29,226	27,214
Industrial	9,939	8,741
Uso de líneas y redes	6,387	6,963
Oficial más especial	6,843	6,622
Áreas comunes	1,471	1,423
Provisional	692	599
Reconexiones	538	750
Bienes comercializados (medidores)	65	107
Ventas en bolsa	658	2,100
Otros	<u>3,285</u>	<u>2,598</u>
	<u>136,425</u>	<u>128,168</u>

**NOTA 26 - COSTO DE VENTAS**

El saldo de costo de ventas al 31 de diciembre comprendía:

	<u>2010</u>	<u>2009</u>
Comercialización de energía	77,045	72,864
Distribución de energía	23,219	22,082
Costos de bienes comercializados	330	142
	<u>100,594</u>	<u>95,088</u>

**NOTA 27 - GASTOS DE ADMINISTRACIÓN**

El saldo de gastos de administración al 31 de diciembre comprendía:

Sueldos y salarios	4,326	4,323
Impuestos, contribuciones y tasas (1)	4,142	2,618
Contribuciones imputadas	2,192	42
Comisiones, honorarios y servicios	528	753
Provisión para deudores	-	508
Servicios	994	1,024
Provisión para contingencias	84	232
Contribuciones efectivas	776	688
Amortización de intangibles	1,095	376
Depreciación	415	481
Arrendamientos	784	772
Mantenimiento	141	158
Comunicaciones y transporte	439	406
Aportes sobre la nómina	126	111
Obras y mejoras en propiedad ajena	43	204
Materiales y suministros	130	179
Seguros generales	275	226
Otras provisiones	-	1
Provisión protección inventarios	15	-
Otros	<u>530</u>	<u>261</u>
	<u>17,035</u>	<u>13,363</u>



(1) El incremento en este rubro está representado en: El año 2010 el impuesto de Industria y Comercio antes registrado en costo, se registró en gastos administrativos atendiendo a la mejor práctica contable del Grupo EPM. Así mismo a partir de este año se empezó a pagar contribución al Comfis por cuota de fiscalización y auditaje según Resolución 046 de mayo 24 de 2010, valor que ascendió a la suma de \$512 millones.

### **NOTA 28 - INGRESOS NO OPERACIONALES**

El saldo de ingresos no operacionales al 31 de diciembre comprendía:

	<u>2010</u>	<u>2009</u>
Financieros	1,506	2,317
Recuperaciones	1,346	839
Arrendamientos	1,322	990
Venta de material de reciclaje	136	254
Ajuste por diferencia en cambio	7	781
Multas y sanciones	13	9
Otros	<u>917</u>	<u>657</u>
	<u>5,247</u>	<u>5,847</u>

### **NOTA 29 - EGRESOS NO OPERACIONALES**

El saldo de gastos no operacionales al 31 de diciembre comprendía:

	<u>2010</u>	<u>2009</u>
Ajuste por diferencia en cambio	8	1,074
Comisiones y gastos financieros	44	175
Intereses	394	303
Pérdida en baja de otros activos	175	84
Donaciones	70	17
Pérdida por el método de participación	-	4
Pérdida en venta de propiedad, planta y equipo	-	138
Otros gastos	<u>60</u>	<u>113</u>
	<u>751</u>	<u>1,908</u>

### **NOTA 30 - AJUSTES DE PERIODOS ANTERIORES NETO**

El saldo de otros ingresos y egresos de períodos anteriores al 31 de diciembre, comprendía:

	<u>2010</u>	<u>2009</u>
Otros ajustes menores	<u>393</u>	<u>353</u>
	<u>393</u>	<u>353</u>

**NOTA 31 - SALDOS Y TRANSACCIONES CON COMPAÑÍAS VINCULADAS**

Los saldos con compañías vinculadas al 31 de diciembre comprendían:

	<u>2010</u>	<u>2009</u>
<b>Activos</b>		
Empresas Públicas de Medellín	173	888
EPM Telecomunicaciones	180	857
CHEC	259	108
Electrificadora de Santander	12	14
Centrales Eléctricas del Norte de Santander	8	10
Emtelco	0	3
Comercializadora Energética Nacional	1	4
<b>Total activos</b>	<b><u>633</u></b>	<b><u>1,884</u></b>
<b>Pasivos</b>		
CHEC	556	2,265
EPM Telecomunicaciones	106	903
Empresas Públicas de Medellín	6,320	4,366
Electrificadora de Santander	36	34
Centrales Eléctricas del Norte de Santander	37	29
Emtelco	54	47
<b>Total pasivos</b>	<b><u>7,109</u></b>	<b><u>7,644</u></b>

Las siguientes fueron las principales transacciones realizadas en 2010 y 2009 con vinculadas:

	<u>2010</u>	<u>2009</u>
<b>Otros costos y gastos</b>		
Empresas Públicas de Medellín	26,366	15,517
CHEC	3,844	3,743
EPM Telecomunicaciones	474	406
Electrificadora de Santander	297	317
Centrales Eléctricas del Norte de Santander	274	257
Emtelco	253	153
<b>Otros ingresos</b>		
Empresas Públicas de Medellín	155	82
EPM Telecomunicaciones	395	312
CHEC	126	38
Emtelco	3	0
Comercializadora Energética Nacional	5	24
<b>Ventas</b>		
Empresas Públicas de Medellín	1,203	1,482
CHEC	82	103
Electrificadora de Santander	147	174
Centrales Eléctricas del Norte de Santander	102	121

Entre las compañías vinculadas, los demás accionistas, directores, representantes legales y administradores no hubo durante los años terminados el 31 de diciembre de 2010 y 2009:

1. Servicios gratuitos compensados.
2. Préstamos sin interés o contraprestación alguna a cargo del mutuario.
3. Préstamos que impliquen para el mutuario una obligación que no corresponda a la esencia o naturaleza del contrato de mutuo.
4. Préstamos con tasas de interés diferentes a las que ordinariamente se pagan o cobran a terceros o a los empleados en condiciones similares de plazo, riesgo, etc.
5. Operaciones cuyas características difieran de las realizadas con terceros.

GESTIÓN  
ORGANIZACIONAL







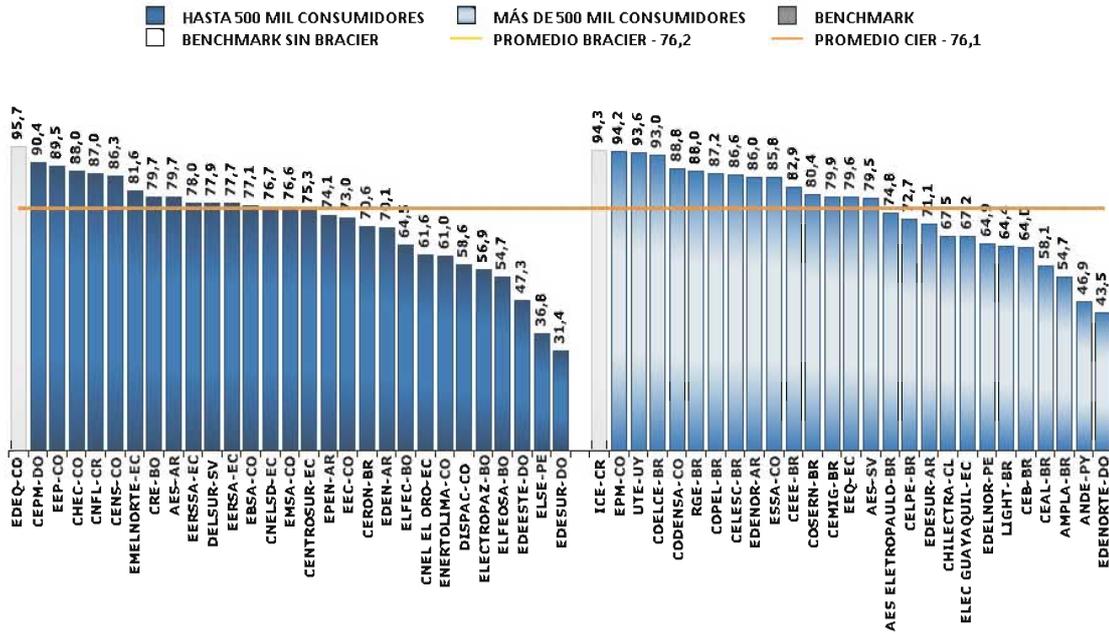
## NEGOCIO DE DISTRIBUCIÓN

La planeación, la fijación de metas, la disponibilidad de los recursos y la gestión del talento humano de edeq S.A. ESP, permitieron ejecutar acciones en el año 2010, con el fin de obtener como resultado excelentes indicadores de calidad del servicio, pérdidas de energía, seguridad eléctrica y eficiencia administrativa.

En este año de gestión se ejecutaron planes de mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo, diagnósticos de circuitos, intervenciones forestales, cambios en protecciones de redes y equipos, proyectos de inversión, entre otras actividades que permitieron disminuir el tiempo de respuesta a los usuarios, redundando en la calidad y continuidad del servicio de energía, aspecto reconocido en el Estudio de Satisfacción de Clientes realizado por la Comisión de Integración Energética Regional - CIER, en el cual, en el índice de desempeño del área "Suministro de Energía", que se compone de los



**atributos: Sin Interrupción, Sin Variación de Voltaje y Rapidez en la Reincorporación Cuando Falta, obtuvo la más alta calificación entre todas las empresas participantes a nivel latinoamericano.**



Durante el año 2010 se ejecutó un plan de inversiones en redes y subestaciones, con proyectos que aportaron al cumplimiento de los objetivos de calidad de la organización, contribuyendo al desarrollo económico de la región y generando contrataciones por valor de \$9,342 millones, de los cuales \$2,814 millones fueron contratados en la región, discriminados en \$833 millones en mano de obra y \$1,981 millones en el suministro de los bienes necesarios.

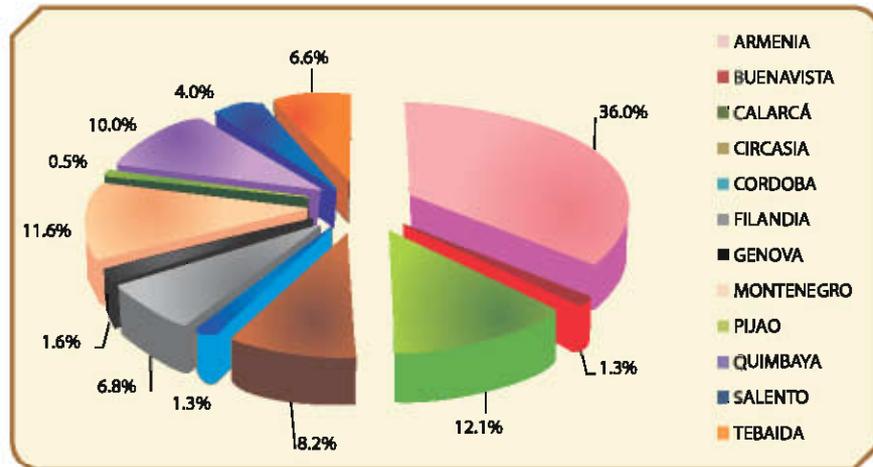
Los proyectos de reposición y expansión de redes y subestaciones, ejecutados en los doce municipios del departamento, permitieron generar 189 empleos directos e indirectos con los que se intervinieron 140 kilómetros de red, desagregados en un 66%

en red de media tensión, 26% en red de baja tensión y 8% en red a nivel de 33kV.

Así mismo, se ejecutaron 286 peticiones de modificación de infraestructura aprobadas a los usuarios, 51 proyectos de conexión que significaron 378 nuevos usuarios, al igual que la intervención en 12 subestaciones de la empresa, donde el mayor impacto corresponde a instalación de equipos para protecciones en las subestaciones, adquisición e instalación de equipos para transformadores de potencia, modernización y automatización de las subestaciones, adquisición y montaje de reconectores para automatización de redes, mejorando la calidad y continuidad en la prestación del servicio de energía en los municipios del departamento.



La proporción de proyectos ejecutados en cada uno de los municipios se muestra en la siguiente gráfica:





Durante el año 2010 se concluyó la modernización y automatización de las subestaciones La Patria, La Cabaña y Tebaida, completando el 100% del proyecto de modernización y automatización de subestaciones, lo que contribuye al mejoramiento en la calidad y continuidad del servicio de energía y los tiempos de respuesta al cliente.

DESCRIPCIÓN	VALOR (millones\$)
Contrato Asesoría y Montaje Automatización de subestaciones	492.76
Sede Centro de Control	486.01
Concentradores de Subestación CSE	366.99
Sistema Fibra Óptica	717.58
Cableado Estructurado	112.04
Sistema SCADA	943.68
Otros	76.60
<b>TOTAL</b>	<b>3,195.65</b>

En el año 2010, como resultado del estudio realizado en el año 2009, en el cual se identificó la necesidad de diseñar un proyecto de conexión al Sistema de Transmisión Nacional a través de la construcción de una Subestación 230/115 kV, se firmó un convenio interadministrativo entre CHEC S.A. ESP y edeq S.A. ESP, con el fin de determinar las condiciones bajo las cuales se ejecutará el proyecto, definiendo proporciones iguales de inversión por cada una de las partes. En cuanto a la administración, operación y mantenimiento del proyecto, éste será realizado por la empresa que demuestre la mayor eficiencia en este aspecto.

El presupuesto de edeq S.A. ESP para el proyecto, ascendió a la suma de \$5,850 millones, así mismo, el proyecto para la construcción de la línea 230 kV para el enlace de dicha subestación fue aprobado en el plan de expansión 2009 - 2023 de la UPME y será adjudicada bajo el esquema de convocatoria pública. El proyecto iniciará

en el año 2011, por lo que su entrada en operación se estima en noviembre de 2012.

En cuanto a la gestión en mantenimiento del SDL, se realizó termografía e inspección de más 800 kilómetros de red, identificando y corrigiendo 424 puntos de posible falla.

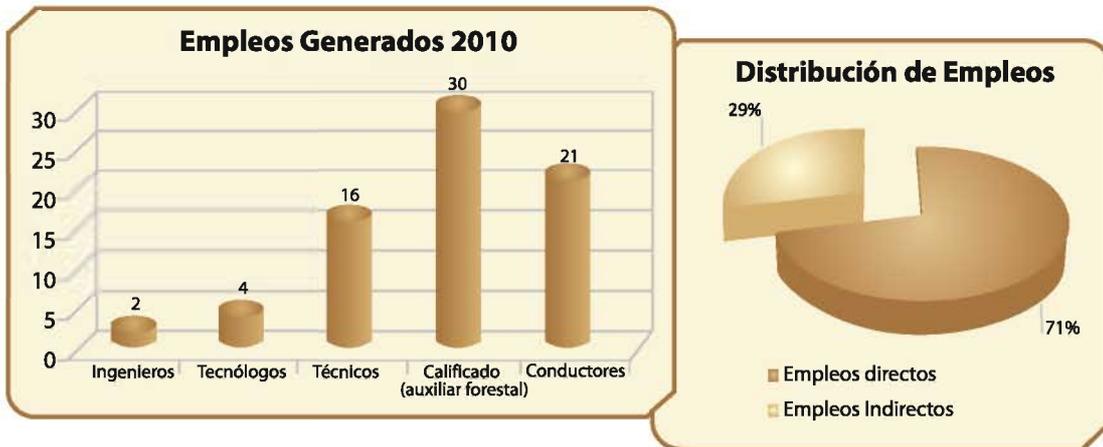
Procurando ejecutar acciones de mantenimiento que no generen afectación a los usuarios, se realizó capacitación y entrenamiento a los funcionarios en la técnica de mantenimiento con línea energizada, a fin de implementar mejores prácticas que disminuyan el número y los tiempos en las suspensiones programadas por la empresa.

En cuanto a soporte tecnológico se llevó a cabo la puesta en servicio del Software de Administración del Mantenimiento **Infom@nte**, diseñado para mejorar la eficiencia en la gestión de redes, subestaciones y equipos asociados al sistema de distribución de energía.



Dentro de la interacción red eléctrica-vegetación, **edeq S.A. ESP** planea y ejecuta con responsabilidad ambiental las intervenciones requeridas para garantizar la integridad de los individuos forestales y la continuidad y calidad del servicio, acatando la normatividad y directrices de la autoridad ambiental.

En este sentido se ejecutaron contratos para poda, tala, siembra, rocería, mantenimiento y transporte especial por valor de \$2,082 millones, generando un total de 73 empleos entre directos e indirectos en actividades relacionadas con el mantenimiento del SDL.



Con el propósito de corregir de manera temprana y programada las fallas potenciales en el sistema de distribución, se incrementaron en 22% el número de órdenes de trabajo preventivas, logrando una disminución de 21% en el número de interrupciones no programadas asociadas a fallas por mantenimiento de redes, no obstante la fuerte oleada invernal que se presentó en todo el departamento.





En cuanto a mantenimiento de subestaciones, se realizaron pruebas al 65% de transformadores e interruptores de potencia y transformadores de medida (TCs y TPs), iniciando con la recopilación y levantamiento de la hoja de vida de cada activo con sus pruebas eléctricas.

Se formaron las competencias al personal de Mantenimiento de Subestaciones y Líneas logrando realizar mantenimientos especializados a los equipos con personal propio.



CPC-100 S/E La Tebaida CPC-100 S/E Caimo



\*CPC, Módulo de pruebas para equipos de patio de subestaciones de potencia.



Se realizó mantenimiento total - Overhaul, a seis transformadores de potencia de las Subestaciones Caimo, Cabaña, Paraguaycito y Puerto Espejo, donde se realizaron las actividades necesarias para asegurar su correcto funcionamiento.



S/E Paraguaycito (antes)



S/E Paraguaycito (después)



durante los próximos años. Así mismo, se exploraron opciones de redes inteligentes para la gestión de la medida del consumo de los usuarios del servicio de energía y la telegestión de las redes y equipos del sistema eléctrico edeq S.A. ESP, buscando la mayor cargabilidad de equipos y mejorar en rapidez y precisión en la respuesta al cliente.

En procura de optimizar el uso de la infraestructura se realizaron estudios técnicos para automatizar maniobras de apertura y cierre de circuitos por medio de reconectores telegestionados desde el Centro de Control de edeq S.A. ESP; se instalaron equipos en cinco circuitos, como parte de un programa que continuará

En los propósitos de acercamiento con la academia, se adelantó con la Universidad Tecnológica de Pereira -UTP, un convenio para realizar el estudio de la cargabilidad de los transformadores de distribución con el fin de optimizar su uso y obtener mayor eficiencia técnica y económica frente a las necesidades de los clientes, las pérdidas de energía y el reconocimiento regulatorio.



Con el objeto de preservar la seguridad de las personas, **edeq S.A. ESP** ejecutó un estudio para la identificación de los sitios donde se presentara mayor riesgo eléctrico y con ello estructurar un plan de acción que permita prevenir la materialización de dichos riesgos.

En coordinación con las oficinas de planeación de los diferentes municipios del departamento, se adelantó una campaña de difusión del Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas - RETIE en las Juntas de Acción Comunal - JAC, lo que ha permitido llegar a los barrios y veredas de los municipios de Salento, Quimbaya, Montenegro, Filandia, Pijao, Córdoba, Buenavista, Circasia, La Tebaida y Calarcá, aumentando el conocimiento del RETIE en 4,837 personas, entregando este documento a las Juntas de Acción Comunal para su consulta permanente.

SOCIALIZACIÓN DEL RETIE EN EL DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO EN 2010		
Municipios	Juntas de Acción Comunal	Personas capacitadas
Calarcá	12	348
Quimbaya	15	760
Montenegro	12	501
La Tebaida	10	543
Circasia	13	768
Salento	7	332
Pijao	12	608
Buenavista	6	175
Córdoba	9	337
Filandia	13	465
<b>TOTAL</b>	<b>109</b>	<b>4,837</b>

En materia de Gestión Ambiental se desarrollaron diferentes programas de educación, así como la vinculación en actividades interinstitucionales enfocadas a la toma de conciencia sobre la protección del medio ambiente. De igual manera se continuaron las acciones de manejo Integral de residuos sólidos -PMIRS y residuos peligrosos -RESPEL.

Se destaca que en este año de gestión se logró la certificación de parte del CIDET del Sistema de Gestión Ambiental basado en la NTC ISO 14001:2004.

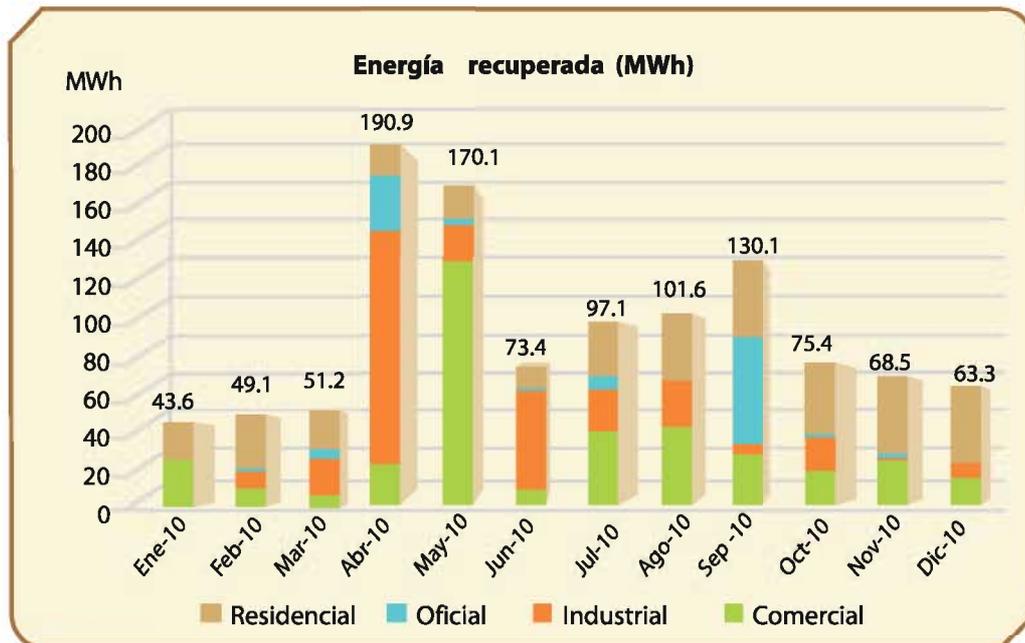
En desarrollo del proyecto de Recuperación de Pérdidas de Energía, se realizaron diferentes actividades de control y reducción, cuyos resultados se reflejan en el comportamiento del indicador, teniendo como acciones principales la Instalación de Macromedidores, cambio de red abierta por red trenzada, Revisión de Instalaciones residenciales y comerciales, Revisión de Instalaciones industriales, Instalación de Sistema Integrado Domiciliario (SID), Cambio de medidor y Habilidadación de Vivienda, que tuvieron una ejecución superior al 100% con respecto a lo planeado.

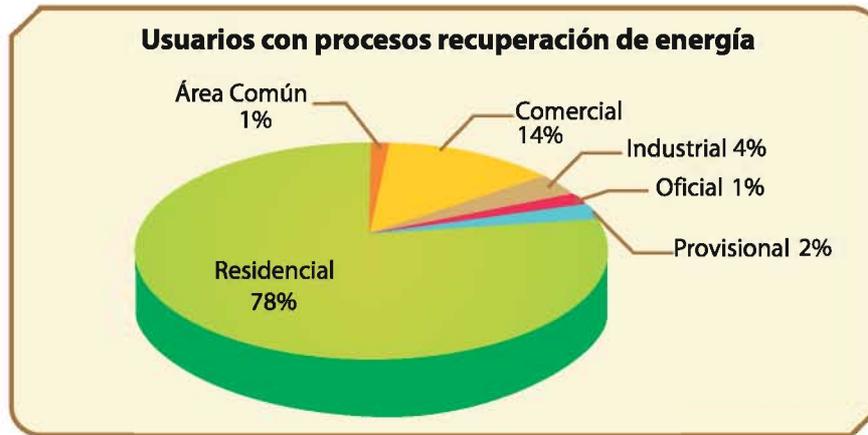


Como resultado de esta gestión, se logró que a partir del mes de julio de 2010, se cambiara la tendencia creciente que presentaba este indicador desde el año 2009, alcanzando a finales de 2010 un índice de pérdidas como Comercializador del 13.76% y 11.19% como Operador de Red.



Así mismo, se lograron identificar diferentes anomalías en las instalaciones, medidores y/o acometidas de los usuarios, logrando una recuperación de energía de 1,420 MWh, distribuidos tal como se muestra en la siguiente gráfica.

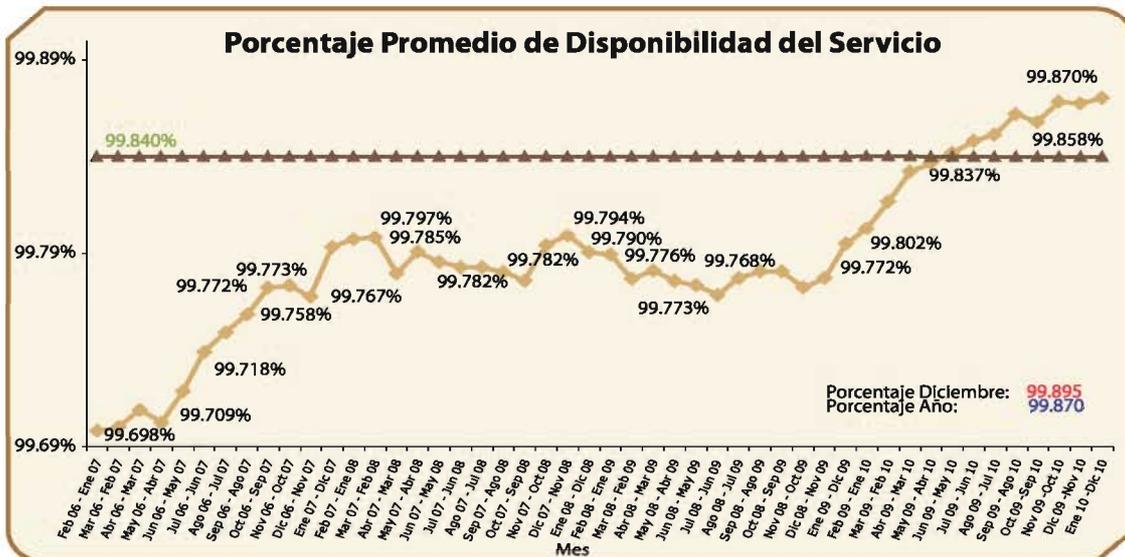




En cuanto a la calidad del servicio, **edeq S.A. ESP** se propuso como meta para el año 2010, mejorar en 10% los indicadores de calidad reales obtenidos en 2009. La meta de mejorar el DES y el FES por grupo de calidad, se cumplió para los grupos I, II, III y IV en DES y para los grupos II y III en FES. No se cumplió para los grupos I y IV para los FES sobre los cuales se tendrá especial foco de atención en 2011.

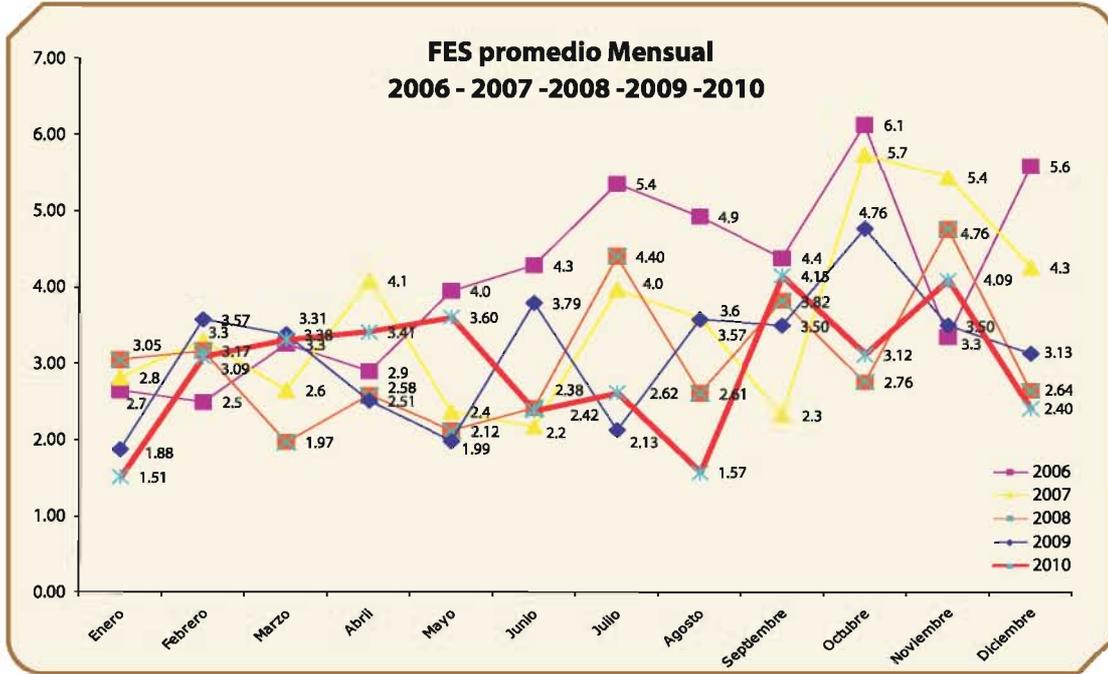
En el período enero - diciembre de 2010, el Porcentaje Promedio de Disponibilidad del Servicio fue 99.870%, superior al obtenido en el mismo periodo del año 2009 que había sido de 99.772%, observándose un alto nivel de continuidad.

Des y Fes Acumulado	Total año 2009		Total año 2010		Diferencia	
	FES	DES	FES	DES	FES	DES
Grupo 1	24	7.16	25	6.34	1%	-11%
Grupo 2	38	14.33	24	8.86	-37%	-38%
Grupo 3	48	18.80	37	8.91	-23%	-53%
Grupo 4	46	17.02	46	14.14	0%	-17%

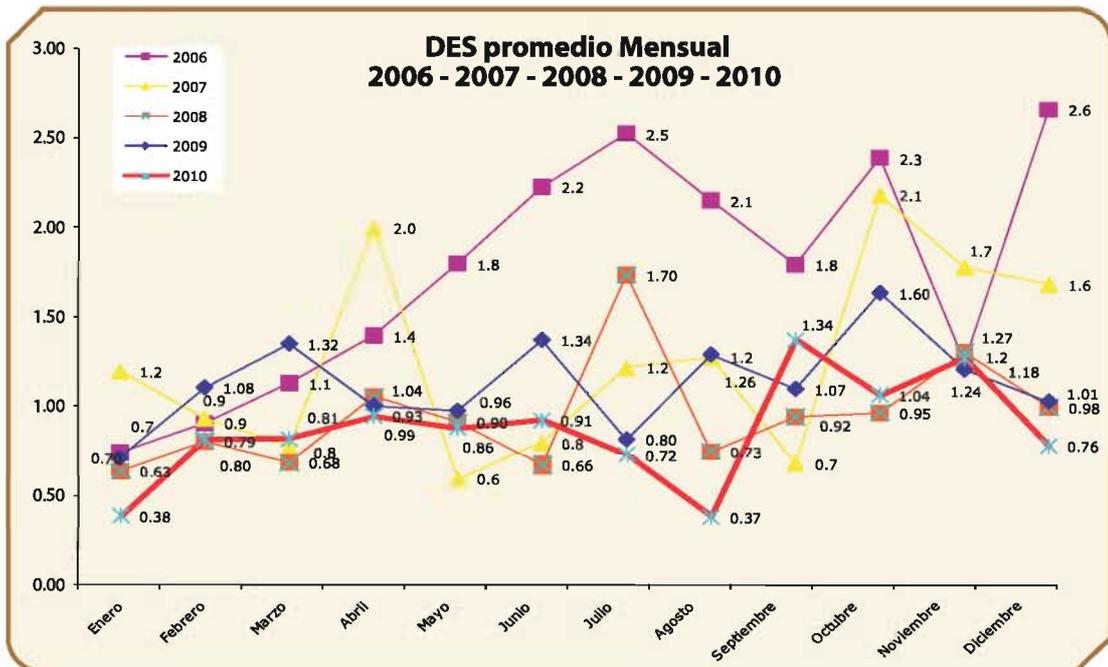




1. El FES promedio mensual en 2010 fue de 2.4, mejorando en 0.73 frente a 3.13 alcanzado en el 2009.



2. El DES promedio mensual en 2010 fue de 0.76 horas, mejorando en 0.25 frente a 1.01 horas alcanzado en el 2009.





## NEGOCIO DE COMERCIALIZACIÓN

El año 2010 constituyó, para el área comercial, un año de gestión dentro del nuevo esquema planteado a partir del diseño organizacional implementado durante los años 2008 y 2009, que permitió mejorar los flujos de los procesos, obteniendo resultados satisfactorios que apalancaron el cumplimiento de los objetivos plasmados en el mapa estratégico de la organización.

El número total de clientes atendidos por **edeq S.A. ESP** a 31 de diciembre del año 2010, se ubicaba en 155,145, presentando un crecimiento del 1.7% con respecto al valor registrado en la misma fecha del año 2009; esta tasa de crecimiento resulta superior a la registrada en los años 2008 y 2009 que fue del 0.98%, e igualmente superior al promedio de crecimiento de los últimos años, que es de 1.4%.



La demanda comercial atendida por **edeq S.A. ESP** en el año 2010 se situó en 402.7 GWh, cifra inferior en 0.04% con respecto a la atendida en el año 2009; comparado con la proyección realizada para esta vigencia, se presentó una desviación positiva del 0.46%, comportamiento atribuible al mercado regulado que durante el año

presentó una leve tendencia a la baja, como producto entre otros, del incremento del desempleo en la región, la disminución de capacidad adquisitiva de los usuarios, el uso eficiente de la energía en los hogares del departamento y la unificación de familias en una sola vivienda.



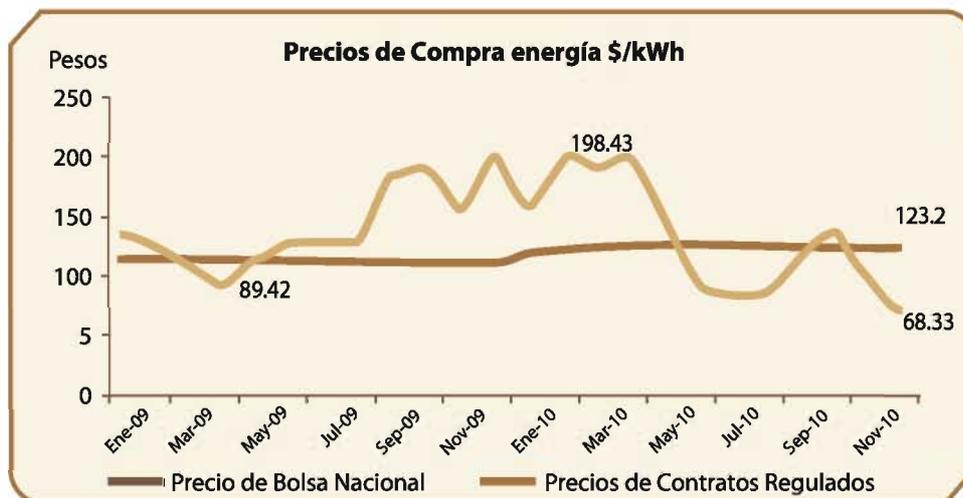
El año 2010 inició con un cubrimiento de 96.1% de la demanda de energía en el departamento del Quindío, derivado de los contratos a largo plazo suscritos con Chivor, EPM y Comercializar. Finalizando el mes de enero de 2010, Comercializar S.A. fue retirado del mercado de energía mayorista, lo cual impactó a **edeq S.A. ESP** dejandola expuesta en un 30% a bolsa de energía.

Aunque esta situación no alteró el suministro de energía al departamento del Quindío, sí produjo un efecto de incremento en los costos de operación comercial para los meses de febrero a junio de 2010, situación que repercutió directamente en los cargos de generación cobrados al cliente vía costo de prestación del servicio, dado que el comportamiento de los precios de bolsa en 2010 se vieron afectados por el fenómeno del niño que representó escasez en las reservas hídricas del país hasta mayo de 2010. Posteriormente se presentó el fenómeno de la niña que se caracterizó por abundantes aportes hídricos a los

embalses y permitió una baja ostensible al precio de la energía en bolsa, que se tradujo en un alivio a los usuarios de **edeq S.A. ESP** con un menor costo del servicio de energía para los meses de julio, agosto y diciembre.

Con el objetivo de dar claridad en lo referente a los cambios en el costo unitario del servicio, **edeq S.A. ESP** explicó claramente a la comunidad y a los medios de comunicación el funcionamiento del mercado de energía mayorista, del costo de prestación del servicio y de los riesgos de no respaldar la energía en contratos, para ello efectuó conferencias de prensa, participó en consejos comunales y reuniones con juntas de acción comunal, haciendo uso de los mecanismos de participación ciudadana implementados por la empresa para afianzar los procesos de comunicación con los grupos de interés.

La evolución del precio de energía en bolsa durante 2009 y 2010 frente los precios promedio de los contratos de suministro se muestra en la siguiente gráfica:

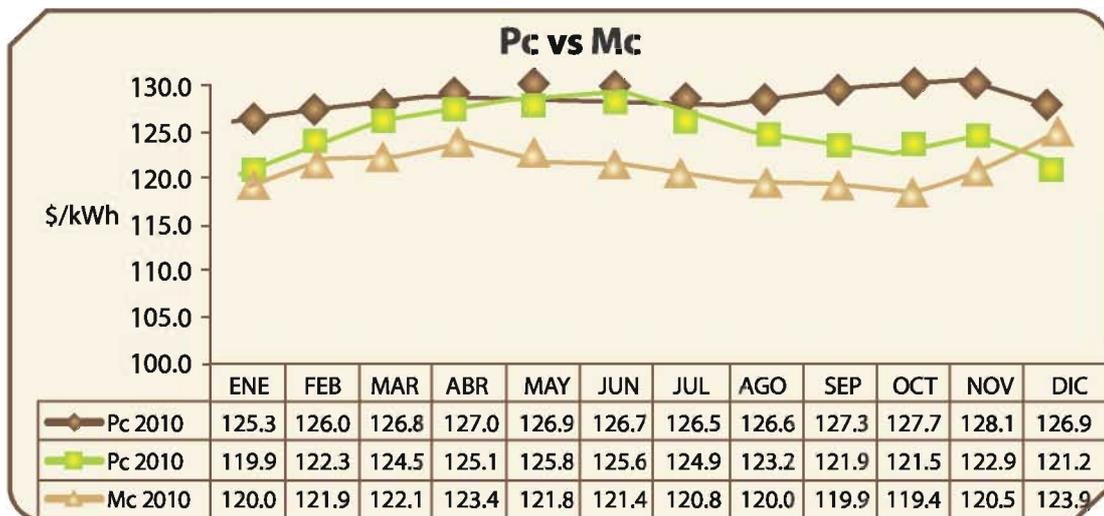




Los costos de la operación comercial pasaron de \$62,333 millones en el 2009 a \$70,485 millones en el 2010, 13.08% por encima de los costos ejecutados en 2009 y 1.4% por debajo del presupuesto aprobado para 2010, explicado en el sobrecosto que debió asumir la empresa al comprar durante 6 meses el 30% de su demanda a precios de bolsa de energía, los cuales, en este periodo, estuvieron altos como consecuencia del fenómeno del niño.



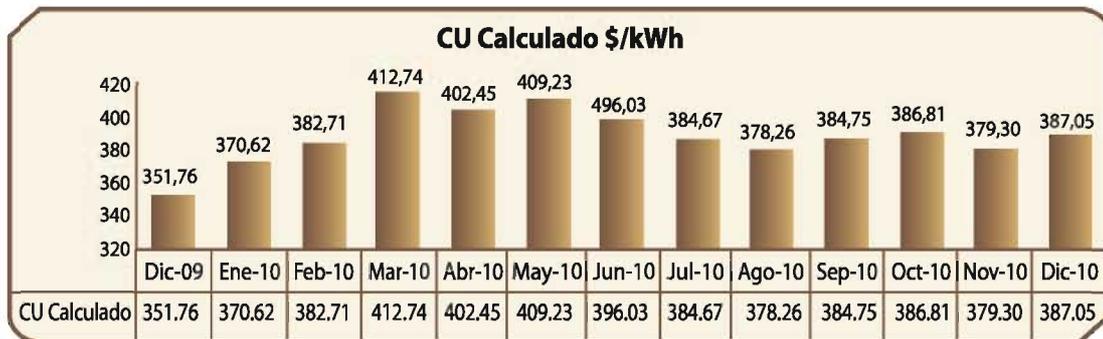
El precio promedio de la energía comprada para el 2010 fue de 125.01 \$/kWh frente al valor de 113.2 \$/kWh obtenido en el 2009, lo que representa un incremento de 10.92%, menor al registrado en el 2009 de 27.41%.





En procura de alcanzar un nivel cubrimiento de la demanada a largo plazo, similar al que actualmente tiene el Grupo Empresarial EPM, se realizó en agosto de 2010 una convocatoria para contratar el suministro de energía, alcanzando el 77% de cobertura de la energía requerida en el año 2013.

Como efecto de la situación presentada en los contratos de largo plazo y compra de energía en bolsa, en el 2010 el costo unitario presentó un incremento promedio del 10.03%, que significan 35.28 \$/kWh. A diciembre 31 de 2010 el costo unitario en el nivel 1 propiedad edeq S.A. ESP se ubicó en 387.05 \$/kWh.

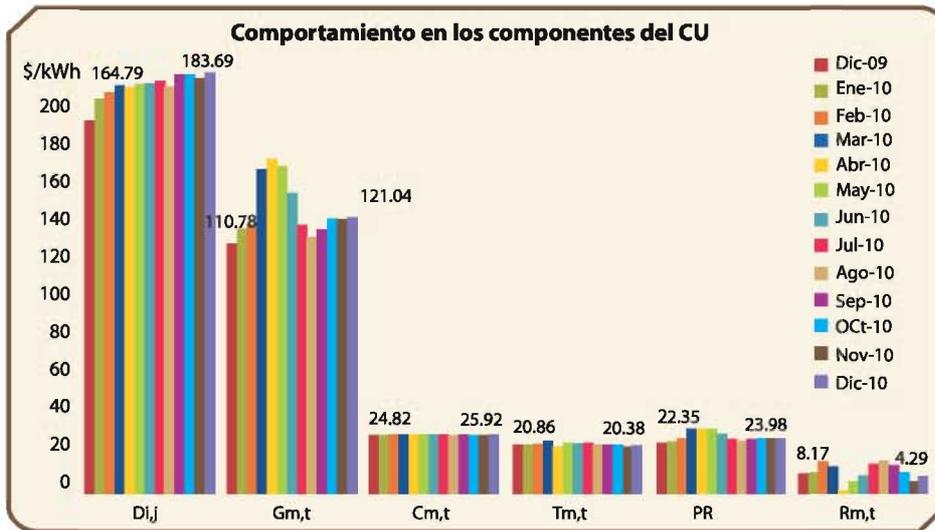


Como reconocimiento al mejoramiento en la calidad del servicio y derivado de las acciones desarrolladas a lo largo del año, en el mes de septiembre se modificó el porcentaje de AOM dentro del cargo correspondiente a la Distribución, lo cual, sumado a la aplicación del nuevo cargo D, autorizado mediante resoluciones CREG 106 y 133 de 2009, generó un 13.06% de incremento en esta componente, que significó \$21.52 por kWh en el CU.

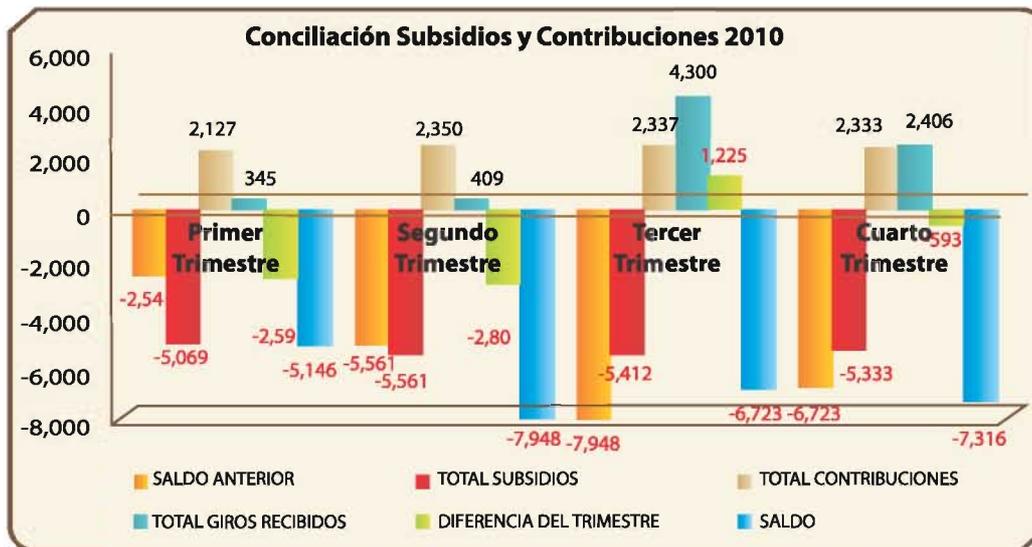
Finalmente, para el componente de Restricciones se presentaron variaciones por la Energía Vendida y Embalsada EVE, que el regulador retribuyó vía restricciones a los generadores y representó para los usuarios de todo el país cerca de \$12 por kWh en el costo unitario; este componente en 2010 tuvo un comportamiento negativo del 13.51% teniendo en cuenta las fluctuaciones que presentó durante todos los meses del 2010.



El comportamiento en los componentes del CU durante 2010, se presenta a continuación:



Durante el año 2010 se facturaron \$21,375 millones por concepto de subsidios y \$9,147 millones por concepto de contribuciones, generándose un déficit por valor de \$12,228 millones que sumados a los \$2,548 millones pendientes del año 2009, generaron compromisos de la nación por \$14,776 millones. De éstos, la nación hizo giros por \$7,557 millones, quedando pendiente un total de \$7,220 millones.

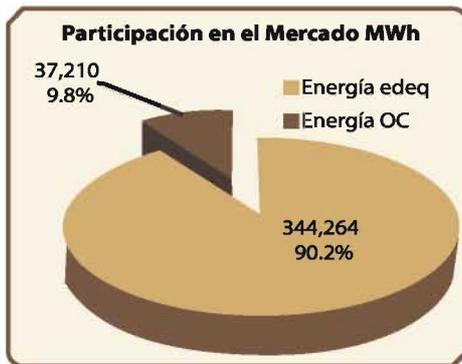


Aportando al cumplimiento del objetivo estratégico de edeq S.A. ESP Aumentar la propiedad de los activos del SDL, se actualizó la metodología para valoración de activos de terceros conforme a la resolución CREG 097 de 2008, dando inicio a las negociaciones con terceros propietarios de activos eléctricos.



Los ingresos por concepto de transporte de energía en el SDL por parte de otros comercializadores aumentaron en 13.35% con respecto al año 2009, mientras que los ingresos por el Sistema de Transmisión Regional -STR- decrecieron 10.56%, explicado en el cambio de metodología para el reconocimiento de los activos por nivel de tensión, donde algunos activos eléctricos pasaron del nivel de tensión 4 al nivel 3.

La energía transportada en el Sistema de Distribución Local durante el año 2010 fue de 381.4 GWh, en los cuales la participación de **edeq S.A. ESP** como comercializador corresponde al 90.2% y el 9.8% restante corresponde a otros comercializadores.



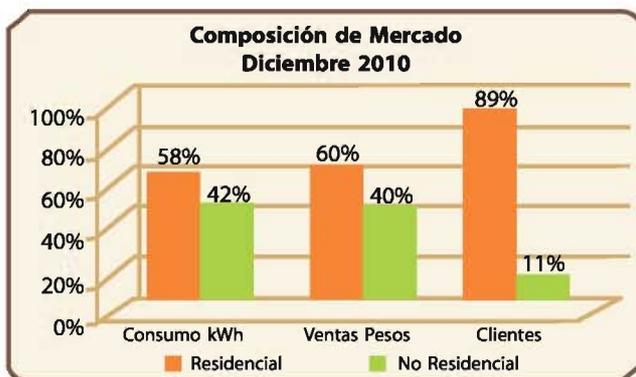
En materia de gestión regulatoria, se participó activamente, realizando los comentarios y observaciones pertinentes a diversas resoluciones emitidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas -CREG.

Para optimizar el proceso de facturación y apalancar el cumplimiento del objetivo orientado a mejorar en la rapidez y precisión en la respuesta al cliente, se desarrollaron diferentes acciones como la optimización del

enrutamiento de las cuentas, reducción de 62 a 35 los ciclos de facturación, análisis estadísticos detallados de clientes con consumos atípicos y lecturas trimestrales en zonas rurales de algunos municipios, las cuales permitieron aumentar el índice en la efectividad de las cuentas leídas, detectar contrabandos de energía, realizar acciones tendientes a recuperar pérdidas de energía, disminuir reclamaciones por facturación, contribuir al cumplimiento del ciclo de ingresos de la organización y optimizar el recurso humano.

En el mismo sentido, a fin de garantizar una correcta facturación y comunicación efectiva entre los procesos, se actualizaron las versiones de los módulos de revisiones, facturación, administración y procesos en el Sistema de Administración Comercial SAC, mejorando la gestión de la información transaccional que es base para toma de decisiones.

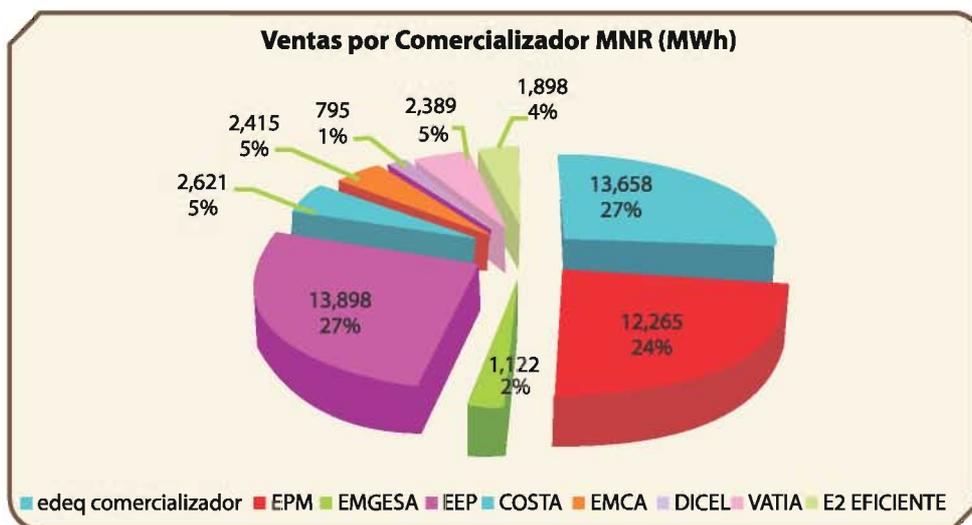
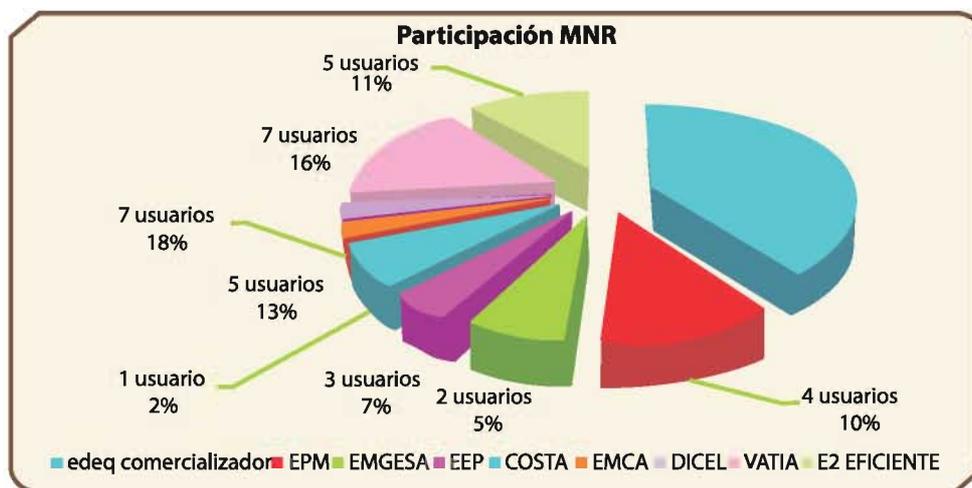
En lo referente a la composición del mercado, el sector de mayor participación corresponde al Residencial con 202 millones de kWh facturados en el año 2010, que equivalen al 58% del total y representa ventas por valor de \$76,807 millones. En segundo lugar está el sector comercial con





76.6 millones de kWh que corresponden al 22% de las ventas en unidades y facturación por \$27,979 millones que representan el 22% del total de las ventas en pesos.

En cuanto al comportamiento del Mercado No Regulado, se inició el año con 13 clientes y se terminó con 18, alcanzando un total de ventas de 13.6 GWh, 27.93% más que en el año 2009, logrando un nivel de participación del 40% en la totalidad de este mercado en el departamento del Quindío.





Para mejorar los procesos de servicio al cliente, se desarrollaron diferentes actividades orientadas al cumplimiento del objetivo de Afianzar la Cercanía con los Clientes, siendo **edeq en mi pueblo** uno de los programas con alto impacto en cuanto a atención del cliente en su propia ubicación. A través de este programa se realizaron conversatorios con los líderes comunales del departamento, permitiendo conocer las dificultades de los usuarios en materia de interpretación y contenido de la factura, atención en las oficinas, calidad en la prestación del servicio, aspectos ambientales, entre otros.

Así mismo se dio inicio al programa **la semana del cliente**, apuntando al objetivo empresarial de Afianzar los Procesos de

Comunicación con los Grupos de Interés, y con el propósito de compartir con los clientes y usuarios que visitan las sedes de servicio al cliente, despertando su interés, a través de actividades pedagógicas, por temas de la organización inherentes a la prestación del servicio de energía y aumentando su sentido de pertenencia con la empresa.

En el año 2010 se realizaron un total de 147,723 transacciones comerciales, aumentando en un 37% con relación al año 2009, así mismo se suscribieron contratos de prestación de servicio de energía con 3,039 nuevos usuarios residenciales, comerciales e industriales, presentándose un incremento de 47.17% con relación al año 2009.



Las solicitudes por reclamaciones durante el año 2010 ascendieron a 13,588, incrementando en un 69% con relación al año anterior, presentándose como causa más representativa el incremento en el valor de la factura. Del total de las reclamaciones 5,622 fueron presentadas en forma verbal y resueltas inmediatamente en las casillas, lo que evidencia un buen nivel de precisión y rapidez en la respuesta al cliente por parte de los asesores de los Centros de Servicio al Cliente.



Así mismo, se recibieron 3,959 peticiones, quejas y recursos -PQR escritas durante el año 2010, disminuyendo en un 3.95% con relación al año 2009. Las causales más representativas fueron el incremento en el precio de la energía, daños a terceros y reubicación de postes, templetas y redes, resolviendo a favor del cliente el 42.51% del total.

El tiempo de respuesta de las peticiones, quejas y recursos -PQRs durante el año 2010 fue de 11 días hábiles, mejorando en 6.66% con respecto al año 2009 y en cuatro días hábiles por debajo de los términos establecidos por ley, contribuyendo al cumplimiento del objetivo estratégico de la empresa Mejorar en Rapidez y Precisión en la respuesta al cliente.

Del total de 1,845,624 facturas emitidas durante el 2010, se presentaron 16,685 reclamaciones escritas y verbales, de las cuales se interpusieron 179 recursos y se trasladaron 61 casos a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, resolviendo 24 casos a favor del usuario.



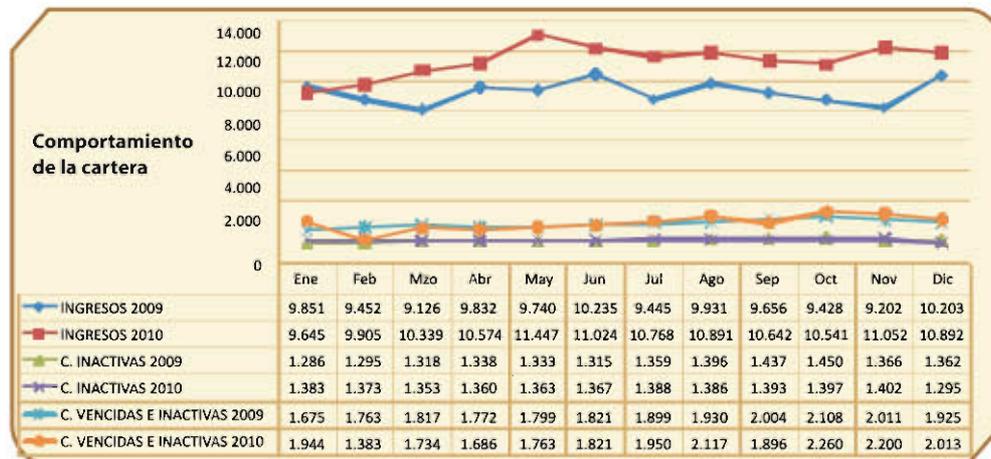
En lo que respecta a acciones de recuperación de energía, se tramitaron y finalizaron 1,321 procesos administrativos por recuperación de energía, recuperando un total de 1,106 MWh valorados en \$414.26 millones.



Derivado de una adecuada gestión, apoyada en procesos de comunicación asertivos entre los diferentes procesos y contratistas de la organización, se mantuvo estable una cartera afectada por situaciones del entorno como la disminución de remesas, efectos de los cambios climáticos que impactan la producción agropecuaria, el desempleo, entre otros, sosteniendo los indicadores propuestos por la empresa sin aumentar los costos operativos.

En cuanto a la relación entre ingresos promedio mensual del año 2010 y el promedio mensual de cartera vencida e inactiva, se logró un índice del 17.8% de cartera. Igualmente, con respecto a la facturación total del año, el valor de cartera corresponde al 1.5%.

El comportamiento de la cartera se muestra en la siguiente gráfica.



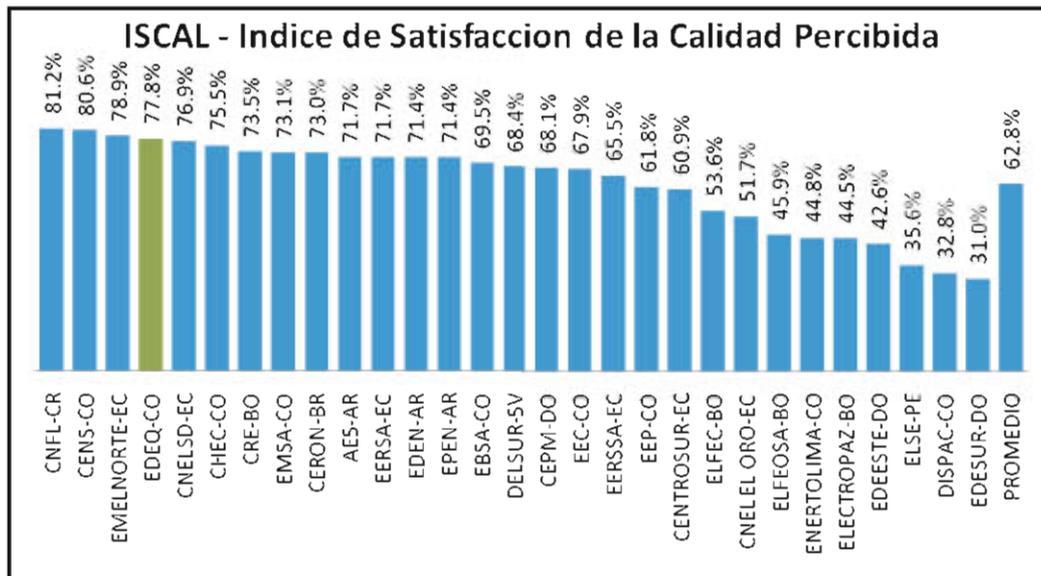


Apoyando la gestión de recuperación de cartera de los servicios cortados, disminuir las pérdidas de energía y aumentar las ventas de energía, a lo largo del año 2010 se desarrolló el programa "Renueve II", dirigido a todos los usuarios del Departamento, tanto residenciales como no residenciales que estuvieran en estado de corte al 31 de diciembre del 2009, otorgándoles beneficios de financiación hasta por 10 años.

Otro de los procesos de suma importancia para **edeq S.A. ESP** lo constituye el análisis de mercados; por ello y con el objetivo de conocer información relevante respecto a la calidad del producto y de los servicios prestados por las empresas distribuidoras

a nivel latinoamericano, **edeq S.A. ESP** participó por cuarto año consecutivo en el Estudio de Satisfacción de Clientes Residenciales Urbanos realizado por la Comisión de Integración Energética Regional CIER, a través del cual se miden atributos relacionados con el Suministro de Energía, Información y Comunicación de la Empresa con el Cliente, Imagen, Precio, Alumbrado Público y Responsabilidad Social.

El índice de satisfacción con la calidad percibida por los clientes de **edeq S.A. ESP** arrojó un porcentaje de 77.8%, el cual permitió ubicarse en el cuarto lugar con relación a las empresas a nivel de latinoamerica.



A nivel de Colombia, con base en los mismos resultados del estudio anterior, **edeq S.A. ESP** se ubicó en un segundo lugar, siendo reconocida con el premio plata otorgado por el Comité Colombiano de la CIER - COCIER.

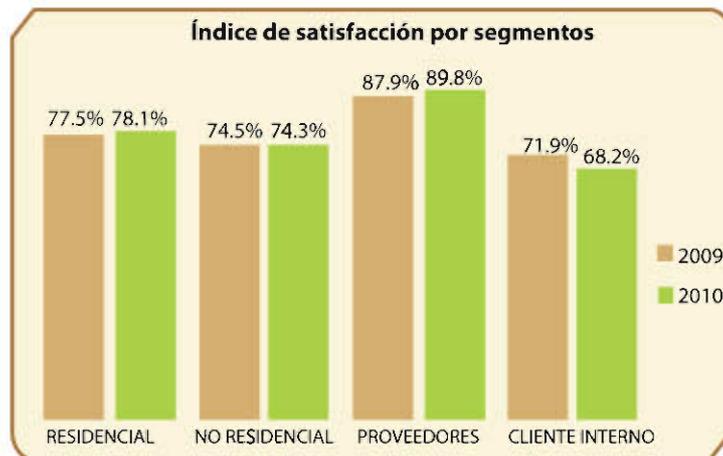


A nivel general, los principales indicadores de satisfacción muestran un importante mejoramiento en el 2010 respecto al año 2009.

ENCUESTA CIER	2009	2010
ISPRES - INDICE SATISFACCION DEL CLIENTE CON EL PRECIO PERCIBIDO	33,5%	46,9%
ISC - INDICE DE SATISFACCION DEL CLIENTE	64,2%	64,7%
IESC - INDICE DE EXCELENCIA	20,0%	31,3%
ISG - INDICE DE SATISFACCION GENERAL	86,5%	94,2%
ISCAL - INDICE DE SATISFACCION DE LA CALIDAD PERCIBIDA	80,2%	77,8%
IDAR - IMAGEN DE LA EMPRESA	80,5%	89,5%
IAC - INDICE DE APROBACION DEL CLIENTE	84,2%	95,5%

Continuando con el objetivo de garantizar la satisfacción de los usuarios con el servicio que presta edeq S.A. ESP, se realizó la séptima encuesta de satisfacción del cliente, la cual es realizada con una metodología unificada a nivel del Grupo Empresarial EPM.

De los análisis resultantes del estudio realizado en el año 2009, se implementaron acciones significativas como el mejoramiento de las redes de distribución, modernización de las subestaciones Cabaña, La Patria y La Tebaida, readequaciones de puntos de atención al Cliente y Recaudo (ACR) y el programa Escuela de Formación de Líderes, entre otras que permitieron el mejoramiento del servicio y la percepción de los grupos de interés, evidenciado en los resultados correspondientes al año 2010.



Para edeq S.A. ESP es muy importante contar entre sus grupos de interés a los proveedores, quienes suministran los bienes y servicios necesarios para cumplir con los objetivos. Por segunda vez consecutiva se realizó el estudio de satisfacción de proveedores presentándose como resultado un 89.8%, superando el valor obtenido de 87.9% en el año 2009.



Estos resultados obedecen a la realización de actividades encaminadas a mejorar el nivel de conocimiento de los proveedores, brindando jornadas de capacitación, que les permitieron conocer mejor la empresa en sus aspectos normativos, legales y administrativos.

Con el convencimiento de la importancia que tiene la reputación para una organización, edeq S.A. ESP viene

mediando desde el año 2009 este atributo, el cual se relaciona con las percepciones que tienen los grupos de interés frente a lo que la empresa hace, cómo y qué tan bien lo hace, basando sus opiniones en los valores que cree de la organización, qué tan bien las acciones de la organización soportan estos valores y las posiciones de la empresa frente a los temas que afectan de manera amplia a la sociedad.

METRICAS	EMPRESAS		HOGARES		EMPLEADOS		PROVEEDORES		LIDERES	
Piramide de la Reputacion	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010
ADVOCACY	47%	80%	63%	51%	98%	97%	ND	83%	ND	58%
CONFIANZA	36%	81%	59%	45%	100%	97%	ND	80%	ND	40%
FAVORABILIDAD	37%	85%	58%	57%	98%	100%	ND	83%	ND	54%
FAMILIARIDAD	78%	98%	99%	96%	99%	98%	ND	100%	ND	98%
CONOCIMIENTO	100%	100%	100%	100%	100%	100%	ND	100%	ND	100%
<b>INDICADOR DE REPUTACION</b>	<b>68</b>	<b>63</b>	<b>59</b>	<b>56</b>	<b>83</b>	<b>85</b>	<b>ND</b>	<b>62</b>	<b>ND</b>	<b>50</b>
Factores										
AMBIENTE DE TRABAJO	77%	70%	61%	74%	88%	85%	ND	78%	ND	62%
CONFIANZA Y TRANSPARENCIA	64%	60%	59%	52%	93%	89%	ND	55%	ND	45%
PRIMERO EL CLIENTE	61%	69%	54%	52%	80%	80%	ND	53%	ND	46%
VISION Y LIDERAZGO	65%	66%	60%	60%	77%	76%	ND	63%	ND	50%
RESPONSABILIDAD SOCIAL	69%	61%	59%	56%	90%	88%	ND	59%	ND	50%
GESTION CORPORATIVA	69%	65%	61%	71%	88%	87%	ND	73%	ND	61%

Apoyando los procesos de acercamiento con los clientes, durante el año 2010 se desarrollaron diversas estrategias de mercadeo enmarcadas dentro del objetivo de aumentar la satisfacción de los clientes y fortalecer la imagen de la empresa en los grupos de interés.

En el año 2010 se dio continuidad al programa de fidelización de clientes Amigo Fiel, que tiene por objetivo hacer un reconocimiento a la cultura de pago oportuno de los clientes.



Así mismo se desarrolló el programa de la Cuadra Mejor Iluminada, concurso que integra a la comunidad quindiana en torno a rescatar las tradiciones Navideñas, promoviendo la imagen de edeq S.A. ESP, la sana convivencia, la unión familiar y el no uso de la pólvora. En el año 2010 se contó con la participación de 78 cuadras de 44 barrios de Armenia, Calarcá y Montenegro, premiando a 30 grupos de vecinos e impactando cerca de 6,800 usuarios.

Se desarrolló la segunda versión del cuarto de Maratón de la Buena Energía, evento deportivo que contó con 4,359 competidores aficionados y atletas élite de diferentes partes del país

De igual forma se realizaron actividades en importantes sectores de la región, apoyando programas como la Campaña "Navidad Comercial Quindío", el "Día del Tendero" y "Armenia Despierta", programas que tienen entre otros objetivos el incentivo a la dinamización de la actividad comercial del departamento.



En materia de Alumbrado Público, la empresa presta el servicio de Suministro de Energía, Facturación, Recaudo y Administración, Operación y

Mantenimiento en los Municipios de Salento, Filandia, Córdoba, Buenavista, Quimbaya y La Tebaida. En el año 2010 se realizó la revisión de las cuentas generadas en todos los contratos, realizando acuerdos de pago de las deudas generadas a 31 de diciembre de 2010, con los municipios de Quimbaya y La Tebaida.

Todo este proceso estuvo soportado en capacitaciones en todos los municipios, para adecuar el manejo del alumbrado público al cumplimiento de la normatividad vigente, en especial la Ley 1150 de 2007 y 1386 de 2010, logrando el fortalecimiento en el conocimiento del manejo de los registros contables y del proceso financiero, así como en el tema de convocatorias para el suministro de energía.

Apuntando al objetivo de incrementar los ingresos por conceptos diferentes a la venta de energía, se gestionaron y firmaron contratos de facturación y recaudo con los municipios de Circasia, Montenegro y Calarcá, así como para el municipio de Armenia, el cual empezará a operar a partir del año 2011.

Igualmente se continuó prestando el servicio de alquiler de postería, recámaras y ductos para la distribución de señal de empresas Cable Operadoras. Otro importante servicio de valor añadido prestado por la empresa, lo constituye la entrega de volantes de terceros, material impreso que se adjunta a la factura con los diferentes ciclos de facturación de edeq S.A. ESP, llegando a la comunidad en general, con lo cual se contribuye en la promoción de las empresas del departamento.

Al igual que en años anteriores, edeq S.A. ESP lideró el alumbrado navideño realizado

en el departamento del Quindío con la temática denominada Identidad y Tradición Quindiana en Navidad, contando con gran aceptación entre la comunidad y la participación de sectores oficiales y privados del departamento, consolidándose como una actividad que aporta significativamente a la cultura y desarrollo económico de la región, a través de la activación turística, la generación de empleo a madres cabeza de hogar quienes fueron capacitadas y contratadas para la construcción de los elementos luminosos, y el incremento de la actividad gastronómica en los parques de Armenia y de los municipios del departamento del Quindío, así como el Parque de la Vida.

Para poner a disposición de nuestros clientes opciones que redunden en el

mejoramiento de su calidad de vida, durante el año 2010 se fortaleció el programa de financiación Social a través de la Tarjeta edeq - EPM, otorgando un cupo de crédito no bancarizado orientado a la compra de electrodomésticos, con tasas inferiores al mercado, sin cuota de manejo y plazo máximo de 48 meses. A diciembre de 2010, se entregaron 2006 tarjetas con prevalencia en los estratos 1,2, y 3.

Este programa se constituye en un instrumento importante que permite generar inmersión en el sistema financiero de clientes de estratos 1,2 y 3, así como se constituye en un incentivo al buen comportamiento de nuestros clientes.





## PROCESOS DE SOPORTE

El trabajo que desarrollan los procesos de soporte en **edeq S.A. ESP** es fundamental para el fortalecimiento organizacional y el favorecimiento en el logro de los resultados de las áreas de negocio. El valor que se crea desde esos procesos va encaminado hacia la eficiencia y productividad, consolidando una organización con clara visión de futuro, talento humano competente, soporte tecnológico adecuado, modelos de comunicación eficaces y procesos de logística y finanzas, que pueda responder idóneamente a los retos que plantea el entorno.

La estructura de las áreas de soporte de **edeq S.A. ESP** en la vigencia 2010, comprende los macroprocesos de Gestión Financiera, Gestión Humana, Gestión de Bienes y Servicios y los procesos de Gestión Informática, Comunicación Corporativa, Gestión Calidad, Control Interno y Planeación Estratégica.

En los aspectos relativos a los macroprocesos de Gestión Financiera, Gestión Humana y Gestión de Bienes y Servicios se destacan a los accionistas, empleados y proveedores, como parte de los grupos de interés de **edeq S.A. ESP**, con los cuales estos macroprocesos tienen su relación más directa y con quienes se han fortalecido valores corporativos como el respeto, transparencia y actitud ganadora, estableciendo relaciones de mutuo beneficio que propendan por su desarrollo y bienestar.

Durante el año 2010 la oportunidad en el pago de las obligaciones a estos grupos de interés, tuvo un porcentaje de cumplimiento entre el 99% y 100%.

El compromiso adquirido con los accionistas por pago de dividendos, de acuerdo a lo decretado en la Asamblea Ordinaria celebrada el 19 de marzo de 2010, se cumplió en su totalidad, pagando un total de \$14,853 millones, dando prioridad a los accionistas de la región.

Por otro lado, la empresa tramitó ante el Municipio de Medellín concepto favorable de endeudamiento interno hasta por valor de \$80,000 millones, de los cuales en esta vigencia se utilizaron \$10,000 millones, crédito que permitió mejorar la estructura de capital de la empresa, atender compromisos adquiridos con accionistas, empleados, proveedores y las inversiones en redes y subestaciones.

En el 2010 **edeq S.A. ESP** subió la calificación de riesgo para la deuda a largo plazo de AA con perspectiva positiva a AA+ con perspectiva estable y obtuvo por primera vez la calificación para el pago de la deuda a corto plazo, recibiendo la máxima categoría F1+, lo que se constituye en un reconocimiento a la solidez financiera de la compañía.

Con el propósito de optimizar los recursos financieros de la compañía, desde el año 2009 la empresa se ha venido ajustando a su



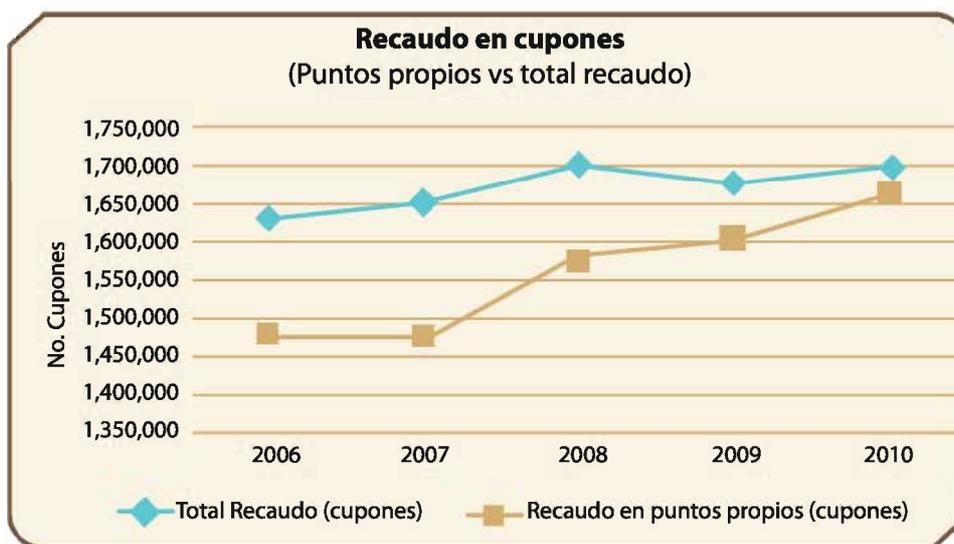
caja mínima requerida, liberando recursos para actividades de inversión y operación.

De igual manera, se inició con la estrategia de constituir una reserva financiera actuarial con el fin de cubrir una parte del pasivo pensional, la cual al cierre del periodo registraba un saldo de \$2,867 millones y se pretende incrementar anualmente en \$1,328 millones, asegurando el cumplimiento de las obligaciones de la empresa con sus trabajadores.

Enfocada en prestar un adecuado servicio al cliente, la empresa brinda la posibilidad a

los usuarios de realizar el pago de sus facturas en 17 Centros de Atención y Recaudo ubicados en todo el departamento del Quindío, los cuales se caracterizan por la agilidad en las filas, lo que redundo en un buen tiempo de atención al cliente, percepción que se vio reflejada en la última encuesta de satisfacción realizada por la empresa, en la cual se obtuvo una calificación del 84% en cuanto a puntos de recaudo propio.

La preferencia de los clientes se visualiza en la siguiente gráfica, donde se muestra que el 97% de los usuarios de la **edeq S.A. ESP** cancelan sus facturas en las sedes propias:

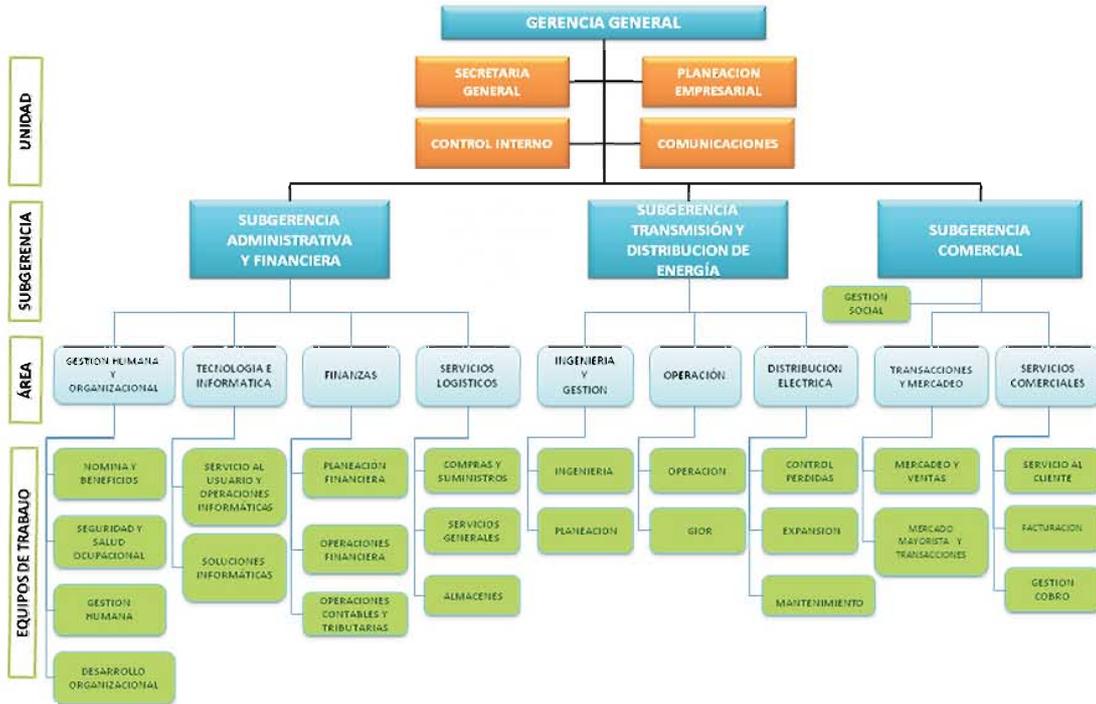


En los últimos años el recaudo a terceros se ha venido fortaleciendo como una unidad de negocio rentable y productiva, aumentando cada año el número de empresas cliente, razón por la cual en el año 2010 se suscribieron contratos para el recaudo de alumbrado público y aseo de algunos municipios del departamento, logrando un incremento en los ingresos por concepto de recaudo a terceros de 29% con respecto al año 2009.

En procura de fortalecer la organización para el cumplimiento de la estrategia empresarial, en el año 2010 se estableció el nuevo modelo de procesos enmarcado dentro del ciclo PHVA,



definiendo las variables de gestión para el mejoramiento continuo y la toma de decisiones, actualizando la documentación relacionada y modificando la estructura de personal de acuerdo a las mejores prácticas adoptadas.



De esta manera se aprobó la ampliación de la planta de personal de las áreas de apoyo, creando 27 plazas, las cuales entrarán a ser cubiertas en el año 2011, al igual que la implantación del nuevo modelo de procesos para estas áreas.

En cuanto a la modernización de equipos para la operación de los negocios, la empresa inició la renovación de su parque automotor, adquiriendo dos vehículos para trabajo en líneas energizadas, lo cual contribuirá a mantener los estándares de continuidad del servicio de energía.

Con el propósito de contribuir en mantener la seguridad, disponibilidad y entrega de la información, se continuó con el proceso de

digitalización del archivo empresarial de edeq, aportando significativamente a implementar mejores prácticas de gestión de la información; objetivo estratégico formulado en el plan de negocios de la organización.

Propendiendo por la eficiencia organizacional, se continuó con el desarrollo de la política de optimización de los costos.

Consolidando ambientes de trabajo adecuados para el correcto desarrollo y desempeño de las personas y la adecuada atención de los clientes, se realizaron adecuaciones locativas en los Centros de Atención y Recaudo, las subestaciones y el



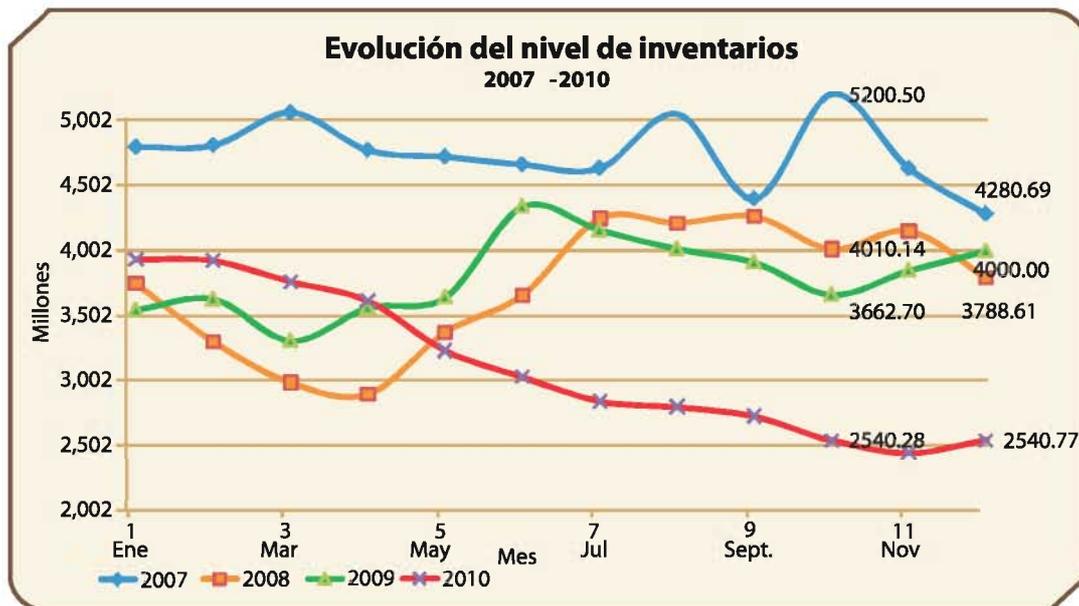
Almacén de la empresa, de igual forma, se está construyendo la sede operativa, con un área construida de 506 m<sup>2</sup>, la cual albergará todo el personal y equipo de mantenimiento de redes de la empresa, en espacios agradables y confortables, alcanzando una inversión de \$955 millones, obra que contribuirá al mejoramiento del entorno y el desarrollo urbanístico de su zona de influencia.

Propendiendo por afianzar los lazos con los proveedores, como grupo de interés de la empresa, en el mes de marzo se realizó el Primer Encuentro de Desarrollo de Proveedores, con el objetivo de fortalecer una comunicación transparente y mayor conocimiento de la organización. En este evento se dieron a conocer temas como el

Sistema de Gestión Integral, el Plan de Compras, el Sistema de Contratación y el Portal Web de edeq S.A. ESP.

Para edeq S.A. ESP es importante contar con proveedores confiables, razón por la cual realiza cada año procesos de Selección y Evaluación de Proveedores y se actualiza la base de datos correspondiente.

En materia de gestión de inventarios, se llevó a cabo una rigurosa programación de ingresos y salidas de almacén, procurando alcanzar el inventario mínimo eficiente para la empresa. A través de esta actividad se logró disminuir considerablemente el valor por este concepto con respecto a los valores finales de los años anteriores.





En cuanto a impuestos, se pagó al Estado un valor de \$10,905 millones, de los cuales \$1,049 millones quedaron en el departamento del Quindío.

#### Distribución Impuesto de Industria y Comercio por Municipio

Municipio	Total Pagos
Genova	7,846,000
Armenia	703,778,452
Buenavista	3,971,030
Calarcá	138,744,179
Circasia	54,355,877
Córdoba	7,861,647
Filandia	13,016,592
Montenegro	4,927,000
Pijao	5,199,547
Quimbaya	19,314,650
Salento	19,212,925
Tebaida	79,052,732
Total Impuesto	1,057,280,631

En lo que respecta al Proyecto de Normas Internacionales de Información Financiera - NIIF, se adelantó el diagnóstico requerido para su implementación y se desarrollaron diferentes actividades de contextualización, sensibilización y comunicación a toda la organización, iniciando el proceso de cambio en la manera de pensar frente a los registros financieros de la empresa.

En lo que respecta al desarrollo informático de la organización, en el año 2010 se logró un crecimiento significativo en el apalancamiento tecnológico de los procesos de la empresa a través de diferentes proyectos e implementaciones enmarcados dentro del Plan de Desarrollo

Informático - PDI, destacando, entre otros proyectos, la implementación de una red de fibra óptica anillada para brindar conectividad confiable desde las subestaciones al centro de control, la cual, con una ampliación proyectada para 2011, permitirá conectar todos los puntos de atención de **edeq S.A. ESP**, ubicados en los municipios del Quindío.

Se actualizaron, fortalecieron e implementaron aplicativos que permitieron optimizar los procesos de gestión de información de diferentes componentes del Sistema de Distribución Local, brindando información oportuna y confiable para su direccionamiento eficiente.

Del mismo modo, se potenció y mejoró el Sistema de Administración Comercial - SAC, acorde a la práctica comercial establecida para el grupo empresarial, lo cual indujo a que fuera definido como el aplicativo comercial para las filiales de energía de EPM (edeq, ESSA, CENS y CHEC) lo que genera importantes ahorros tanto de mantenimiento y soporte como de ampliación en funcionalidades de acuerdo a la evolución de los procesos.

Complementario al SAC, se implantó para el proceso comercial el aplicativo CU creado por EPM, con el objeto de agilizar y dar confiabilidad al cálculo del costo unitario.

Igualmente, se incrementó el grado de automatización del proceso de gestión financiera y administrativa a través de la



actualización y fortalecimiento del Sistema de Administración Financiera -SAF y Sistema de Administración de Recursos Físicos -SARF, además de la actualización a ambiente web del Sistema de Administración de Nómina.

Con el fin de soportar y agilizar el proceso de adquisición de bienes y servicio, se implementó el aplicativo de contratación, incluyendo todos los controles y trazabilidad definidos en la organización, cumpliendo con las recomendaciones realizadas por los entes de vigilancia y control, garantizando economía, transparencia y eficiencia en las contrataciones de la empresa.

Así mismo se avanzó en la implantación del modelo de seguridad de la información establecido para el Grupo Empresarial EPM, actualizando el mapa de riesgos de TI acorde a metodología EPM.

En lo que respecta al proceso de Comunicación Corporativa, es importante mencionar que **edeq S.A.ESP** es reconocida por sus grupos de interés como una empresa transparente y abierta, imagen que se ha construido a través de procesos de comunicación y que se ve reflejada en los diferentes estudios efectuados, destacándose el informe de transparencia, la encuesta del nivel satisfacción del usuario y la medición de la efectividad de la comunicación interna.

En este sentido, durante el año 2010 se fortalecieron los canales de comunicación internos y externos, aportando al cumplimiento de los objetivos

empresariales, en especial al de Afianzar Procesos de Comunicación con los grupos de interés.

Con el fin de establecer comunicación cara a cara con los trabajadores, se llevaron a cabo 12 Foros Gerenciales **edeq S.A. ESP**, donde se abordaron temas organizacionales de interés, los cuales permitieron fortalecer las capacidades y conocimientos de los funcionarios para el cumplimiento de los objetivos de los procesos, así como una serie de reuniones entre la Gerencia General y el personal operativo, generando mayor interacción, sentido de pertenencia y compromiso con el cumplimiento de la estrategia empresarial.

Se actualizó la base de datos de los grupos primarios de la empresa, los cuales se constituyeron en un medio de comunicación efectiva, generando procesos eficaces de comunicación vertical de doble vía.

Con el objetivo de ampliar la cobertura del boletín interno Nuestra Gente hacia el personal operativo, se publicó de manera física y virtual, dando respuesta a las recomendaciones obtenidas en el estudio de efectividad de la comunicación interna del año 2009.

Con el fin de garantizar procesos de comunicación asertivos, se desarrollaron diversas actividades de apoyo y construcción de estrategias internas que facilitaron la comunicación entre las diferentes áreas, así como la asesoría y el diseño de campañas comunicacionales que generaron fluidez e interacción entre todos los niveles de la empresa; además, se



utilizaron los canales de comunicación internos, como boletines institucionales, medios alternativos y se implementó el sistema interno de audio de la sede principal, el cual permitió la difusión de mensajes y cuñas institucionales a los trabajadores de la organización.

A nivel externo, se realizaron diferentes estrategias de comunicación encaminadas a afianzar el relacionamiento de **edeq S.A. ESP** con sus grupos de interés, así como el posicionamiento de su imagen como una empresa responsable, comprometida, abierta y transparente.

El programa de televisión institucional Nuestra Gente, se consolidó en el 2010 como el espacio de difusión masiva de las actividades empresariales. Durante el año, se emitieron 47 capítulos en el canal regional Telecafé, el cual garantizó difusión del programa en los departamentos de Caldas, Quindío y Risaralda en señal abierta con cobertura nacional e internacional en señal cerrada e internet.

En septiembre de 2010, entró en funcionamiento el nuevo portal web de **edeq S.A. ESP**, el cual sirve de canal de comunicación e interacción permanente entre la organización y todos sus grupos de interés, quienes a través de los servicios en línea podrán agilizar trámites, generar mayor cercanía y retroalimentación sin requerir su presencia en las sedes de servicio al cliente.

Durante los primeros 4 meses de implementación del portal, se efectuó un sondeo de opinión acerca de la favorabilidad en la imagen y diseño de la herramienta, dando como resultado un nivel de aceptación del 82% entre los usuarios que aleatoriamente participaron de la medición.

Las redes sociales se han posicionado como un espacio de encuentro de las personas, esta evolución en los medios electrónicos y el avance en el uso de internet, le permitió a **edeq S.A. ESP** a través de la creación de cuentas en facebook, twitter, you tube y flickr, difundir y compartir contenidos de interés, generando cercanía con los grupos de interés.

En cuanto al proceso de mejoramiento continuo y consolidación del Sistema Integrado de Gestión, en el año 2010 se emprendieron acciones encaminadas a la certificación de **edeq S.A.ESP** en las normas de Gestión Ambiental ISO 14001:2004, Seguridad y Salud Ocupacional OHSAS 18001:2007 y Calidad en la Gestión Pública NTC GP 1000:2004, así como la actualización en la norma ISO 9001:2008.

En el mes de Julio de 2010 el Centro de Investigación y Desarrollo Tecnológico del Sector Eléctrico CIDET, hizo entrega de las certificaciones, las cuales consolidan hoy el Sistema Integrado de Gestión de **edeq S.A. ESP**.



Así mismo, y con el propósito de aumentar la toma de conciencia, el conocimiento, la comprensión y la competencia del personal de **edeq S.A. ESP** respecto al Sistema Integrado de Gestión, se desarrollaron diferentes actividades lúdicas que vincularon a los trabajadores de la empresa en Rumbaterapia, Pausas Activas, Día de No Control, Desafío, Funcionario Integral y Miss Reciclaje, entre otras actividades, que contaron con un alto nivel de participación, entretenimiento y aprendizaje.

En materia de Control Interno, en el año 2010 se cumplió con un plan de trabajo enmarcado dentro del Modelo Estándar de Control Interno - MECI 1000:2005 y los lineamientos impartidos por la Gerencia General, el Comité Coordinador de Control Interno, la Dirección de Control, Interno y Junta Directiva, orientado al control de los riesgos en los procesos, fomento de la cultura del autocontrol, autoevaluación del control y de la gestión, evaluación independiente del Sistema de Control Interno, y seguimiento y control de los planes de mejoramiento a nivel institucional y por procesos, alcanzando un porcentaje de cumplimiento del 99% del total de las actividades programadas.

Por segundo año consecutivo se realizó la aplicación de la Autoevaluación del Control, en todos los procesos de la organización, alcanzado una calificación de 3.93 sobre 5.00, quedando en un nivel adecuado del control. Producto de esta



evaluación se diseñaron planes de mejora para los procesos y subprocesos que obtuvieron calificaciones por debajo del nivel adecuado.

Continuando con el cumplimiento del MECI, en su componente Evaluación Independiente se realizaron dos evaluaciones al Sistema de Control Interno, la primera en el mes de febrero de 2010, con la metodología propuesta por el DAFP - Departamento Administrativo de la Función Pública, la cual arrojó un resultado de implementación del MECI 1000:2005 del 100% en todos sus componentes y elementos; la segunda evaluación independiente realizada al Sistema de Control Interno, se realizó en el mes de noviembre de 2010, con metodología establecida por la oficina de Control Interno de la empresa y Casa Matriz, la cual permitió conocer el grado de socialización e interiorización de los elementos en cada uno de los procesos de la organización, arrojando una calificación de 4.15 sobre 5.00, ubicándose en un nivel adecuado, lo que significa un alto grado de internalización del modelo en los trabajadores de **edeq S.A. ESP**.



**Comparativo Evaluación SCI año 2009 vs año 2008,  
de acuerdo a metodología del DAFP**

SUBSISTEMAS	2008	2009	COMPONENTES	2008	2009	ELEMENTOS	Evaluación SCI 2008	Evaluación SCI 2009		
Control Estratégico	96.3%	100%	Ambiente de Control	97.11%	100.00%	Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos	100,00%	100.00%		
						Desarrollo de Talento Humano	98,00%	100.00%		
						Estilo de Dirección	93,32%	100.00%		
			Direccionamiento o Estratégico	100.00%	100%	100.00%	100%	Planes y Programas	100,00%	100.00%
								Modelo Operación por Procesos	100,00%	100.00%
								Estructura Organizacional	100,00%	100.00%
			Administración de Riesgos	93,60%	100%	93,60%	100%	Contexto Estratégico	100,00%	100.00%
								Identificación de riesgos	100,00%	100.00%
								Análisis del Riesgo	100,00%	100.00%
								Valoración de riesgos	68,00%	100.00%
Políticas de administración de riesgos	100,00%	100.00%								
SUBSISTEMAS	2008	2009	COMPONENTES	2008	2009	ELEMENTOS	Evaluación SCI 2008	Evaluación SCI 2009		
Control de Gestión	89,73%	100%	Actividades de Control	83,00%	100.00%	Políticas de Operación	40,00%	100.00%		
						Procedimientos	100,00%	100.00%		
						Controles	100,00%	100.00%		
						Indicadores	75,00%	100.00%		
						Manual de Procedimientos	100,00%	100.00%		
			Información	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	Información Primaria	100,00%	100.00%
								Información Secundaria	100,00%	100.00%
								Sistemas de Información	100,00%	100.00%
			Comunicación Pública	90,67%	100.00%	90,67%	100.00%	Comunicación Organizacional	100,00%	100.00%
								Comunicación Informativa	72,00%	100.00%
Medios de Comunicación	100,00%	100.00%								
SUBSISTEMAS	2008	2009	COMPONENTES	2008	2009	ELEMENTOS	Evaluación SCI 2008	Evaluación SCI 2009		
Control de Gestión	89,73%	100%	Actividades de Control	83,00%	100.00%	Políticas de Operación	40,00%	100.00%		
						Procedimientos	100,00%	100.00%		
						Controles	100,00%	100.00%		
						Indicadores	75,00%	100.00%		
						Manual de Procedimientos	100,00%	100.00%		
			Información	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	Información Primaria	100,00%	100.00%
								Información Secundaria	100,00%	100.00%
								Sistemas de Información	100,00%	100.00%
			Comunicación Pública	90,67%	100.00%	90,67%	100.00%	Comunicación Organizacional	100,00%	100.00%
								Comunicación Informativa	72,00%	100.00%
Medios de Comunicación	100,00%	100.00%								



Igualmente, durante la vigencia 2010 se llevaron a cabo 31 auditorías internas a los diferentes procesos, evaluando riesgos y controles, y realizando recomendaciones que permitieran el mejoramiento continuo de los procesos, alcanzando un porcentaje de cumplimiento del 93% del plan de auditorías diseñado para el año.

Se realizó seguimiento a los planes de mejora diseñados por los procesos de la organización, en cumplimiento a los hallazgos y recomendaciones emitidos por los entes de vigilancia y control durante el año 2010, contando con 91 planes de mejora, distribuidos en los diferentes procesos, los cuales alcanzaron un porcentaje de avance consolidado a nivel empresa del 78%.

#### Número de planes de mejora por proceso

Áreas	Planes de mejora Marzo 2010	Planes de mejora Cerrados	Nuevos Planes de mejora trimestre	Planes de mejora a noviembre de 2010
Distribución	14	9	8	13
Comercialización	29	13	14	30
Administrativo y financiero	23	13	23	33
Sistemas, organización y métodos	9	0	0	9
Control interno	2	0	0	2
Planeación	2	0	0	2
SGC	2	1	1	2
Comunicaciones	0	0	0	0
Total hallazgos	81	36	46	91

En el año 2010 se atendieron 298 solicitudes de los entes de vigilancia y control, entre los que se encuentra la Contraloría General de Medellín, Revisoría Fiscal, Contraloría General de la República, DAFP y Auditoría Externa de Gestión y Resultados.

No	Concepto	solicitudes	% participación
1	Contraloría General de Medellín	21	7%
2	Revisoría Fiscal	14	5%
3	AEGR ( Nexia International)	261	88%
4	Contraloría General de la República	0	0%
5	DAFP	1	0%
6	CGN	1	0%
	Totales	298	100%

De acuerdo a la evaluación financiera y de gestión de la vigencia 2009 realizada por la Contraloría General de Medellín en el año 2010, este ente de control emite un Dictamen Integral de la Gestión Fiscal limpio, al igual que se realiza el fenecimiento de la cuenta 2009.

Durante el año 2010, la unidad de Control Interno participó en cuatro comités de Control Interno de filiales cuyo propósito fue revisar prácticas de Control Interno a nivel de Casa Matriz y filiales, realizar seguimiento a la implementación y sostenibilidad del MECI 1000:2005, seguimiento a planes de mejora de entes externos de control, documentación y cumplimiento de los planes de trabajo propuestos para la vigencia.



Para **edeq S.A. ESP**, evidenciar la claridad de sus actuaciones hace parte de sus propios valores empresariales, en este sentido, por segundo año consecutivo se realizó la medición de políticas y mecanismos de Transparencia Empresarial, estudio promovido por la Corporación Transparencia por Colombia, destacándose en este año el compromiso de la organización frente al tema, dado que se obtuvo una calificación de 77 sobre 100 puntos, quedando 15 puntos por encima del resultado obtenido en el año 2009, calificación que refleja la toma de acciones concretas y estimula a la Empresa a continuar comprometida con la Transparencia Empresarial.

Para asegurar comportamientos organizacionales orientados por fundamentos éticos, se revisó el código de ética empresarial, documento enmarcado en principios y valores los cuáles habían surgido de un ejercicio desarrollado con todos los trabajadores de la organización.

En el segundo semestre del año 2010, se llevaron a cabo dos actividades lúdicas con el fin de dar a conocer y lograr interiorización del código de ética y se envió a todos los funcionarios dicho código como documento borrador para que se realizaran los aportes de mejora que se consideraran necesarios en cada uno de los grupos primarios de la empresa.

En cuanto a los aspectos jurídicos del negocio, el año 2010 se llevó a cabo el rediseño en la estructura de la Secretaría General y Asesoría Jurídica para fortalecer los procesos de contratación, consultoría legal, así como disputas y litigios, posibilitando aportar de manera

significativa al cumplimiento de las metas del grupo empresarial, salvaguardar el conocimiento e información de la empresa y mitigar los riesgos de orden legal y financiero.

En marzo del año 2010 se realizó la Asamblea Ordinaria correspondiente a la vigencia 2009, en donde se aprobó la reforma del artículo 38 de los estatutos sociales, consistente en nombrar un suplente del gerente general que actuará como representante legal para asuntos judiciales y administrativos ante cualquier autoridad, organismo o entidad y en toda clase de peticiones, procesos, juicios, diligencias, actuaciones y gestiones en que la Empresa tenga interés como solicitante, reclamante, demandante, demandada o coadyuvante de cualquiera de las partes.

Así mismo se aprobó la designación de nueva Junta Directiva y sus honorarios, quienes una vez perfeccionada el acta y registrada en la Cámara del Comercio, iniciaron gestión en el mes de abril del año 2010; se designó como nuevo revisor fiscal a la firma Price Waterhouse Coopers para la vigencia 2010 - 2011. Acorde con los resultados de fin del ejercicio, se autorizó la distribución de utilidades por un valor de \$14,853,219,610.

Se atendieron los registros ante la Cámara del Comercio de todos los actos que por su naturaleza y características deben cumplir con este requisito para su perfeccionamiento.

Durante la vigencia 2010 se cumplió con la totalidad de las sesiones programadas para la anualidad, se presentó mensualmente el informe de la organización, que comprendía la gestión de cada uno de los



negocios, el avance del plan de negocios, el informe financiero, el indicador de pérdidas, los informes de control interno, las autorizaciones para celebración de contratos que en razón de la cuantía les correspondió aprobar, los actos que acorde con los estatutos sociales son de su competencia y todos aquellos temas que permitieron a la junta conocer mensualmente y de manera oportuna el cumplimiento de las metas y objetivos trazados.

Igualmente la Junta adoptó el modelo de trabajo y la metodología de operación y gobernabilidad de la casa matriz que permitirá cumplir con su objetivo de consolidarse como grupo empresarial y será el medio para alcanzar su estrategia de crecimiento.

En materia de litigios, todas las pretensiones de los procesos judiciales en donde actúa la entidad como demandante o demandada, cuentan con los registros contables correspondientes.

La Secretaría General y Asesoría Jurídica atiende directamente, con la debida

diligencia, la actividad litigiosa de la entidad y actualmente tiene a su cargo la totalidad de la representación judicial de los litigios civiles, laborales, contenciosos administrativos y acciones constitucionales, con excepción de un proceso de nulidad y restablecimiento del derecho tributario, proceso que es representado por el contratista que presta el servicio de asesoría tributaria.

Se conserva la tendencia vigente desde el año 2008, en cuanto al aumento de las acciones constitucionales en contra de la entidad, destacando los resultados favorables obtenidos en esta clase de litigios, siendo atendidos de manera diligente, con asesoría técnica y con un amplio análisis jurídico, tomando acciones pertinentes con el ánimo de minimizar las causas de acciones constitucionales y sus consecuencias.

El estado actual de los litigios vigentes y los resultados de los litigios que culminaron en el año 2010, se refleja en las siguientes gráficas:



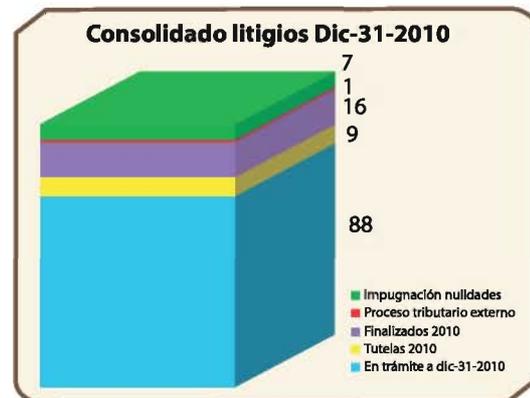


Es importante anotar que la cuantía fijada para las acciones populares corresponde al incentivo económico que se debe reconocer en el evento de proferirse una sentencia que acoja las pretensiones del actor popular.

Se destaca en el año 2010 el aumento de las pretensiones litigiosas en contra de la entidad con motivo de la interposición de once acciones de grupo, en las cuales se reclama una indemnización equivalente a la devolución de los dineros recaudados por concepto del impuesto sobre el servicio de alumbrado público en todos los municipios del departamento, con excepción del municipio de Armenia.



La impugnación de nulidades corresponde a la intervención de la **edeq S.A. E.S.P.** en los procesos de nulidad simple adelantados en contra de la mayoría de los municipios del departamento del Quindío, pretendiendo la anulación de los Acuerdos expedidos por los Concejos Municipales por medio de los cuales se decreta el impuesto sobre el servicio de alumbrado público en cada entidad territorial municipal, procesos en los cuales la **edeq S.A. E.S.P.** actúa como tercero impugnador frente a las acciones de nulidad, oponiéndose a las pretensiones de las mismas.



En cuanto a la calificación de litigios de los 88 que se encuentra en trámite, 14 tienen calificación remota, 50 presentan calificación eventual y 19 con calificación probable. Existe un litigio de carácter neutral y 4 en los que **edeq S.A. ESP** es la demandante.

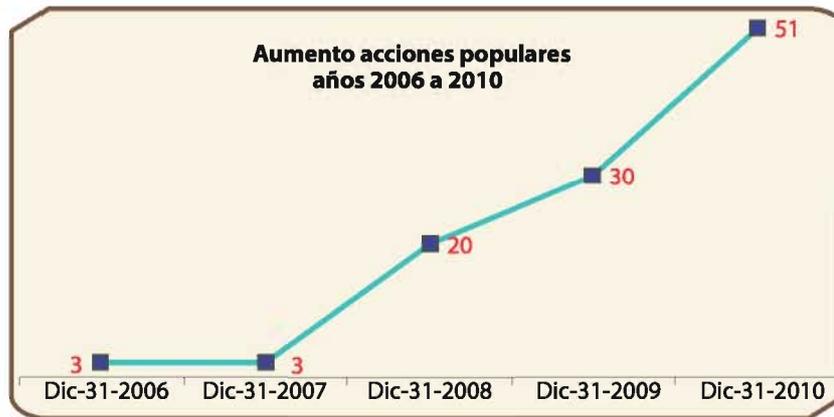
vigentes, once están amparados por la póliza de responsabilidad civil extracontractual contratada por la entidad, procesos cuya pretensión asciende a la suma de \$6,771 millones, por lo que el riesgo para **edeq S.A. ESP** es estimado en el equivalente al 10% de esta cuantía que corresponde al deducible del amparo.

De doce procesos de reparación directa

En cuanto a los procesos laborales vigentes, como se puede observar, las pretensiones de estas demandas no afectan los intereses patrimoniales de la entidad:



Acciones populares vigentes y comparación con años anteriores.



Acciones de tutela año 2010:



En el año 2010 se finalizaron 16 litigios; 13 con resultado favorable, 1 con resultado desfavorable y 2 con resultado neutral.



En cuanto al cumplimiento de las normas legales que protegen la propiedad intelectual, especialmente la ley 603 de 2000, esta administración certifica que el software que utiliza se encuentra debidamente licenciado, acreditando su legalidad. Así mismo, se reporta que la empresa ha cumplido cabalmente con los pagos parafiscales y de seguridad social, conforme las normas que protegen los derechos de los trabajadores.

La propiedad de los bienes inmuebles de propiedad de la Empresa ha sido ejercida sin perturbación de terceros y se ostenta de manera pacífica, tranquila e ininterrumpida y con ánimo de señor y dueño, lo cual se evidencia con los certificados de tradición de cada uno de los inmuebles y con la posesión regular que ostenta la empresa sobre dos predios en dos (2) predios, los correspondientes a los lotes donde funcionan la Subestación Sur y la Subestación El Caimo.

En materia de planeación empresarial, con respecto a la proyección de la compañía, buscando la permanencia del negocio conforme las directrices de la Casa Matriz, en el año 2010 se definió el nuevo Plan de Negocios 2011-2020, para lo cual se realizaron talleres de despliegue de estrategia, permitiendo a los líderes de procesos interiorizar el concepto de alineamiento y entendiendo cómo aplicarlo en el despliegue de las iniciativas estratégicas en planes, programas y proyectos.

Con el mismo propósito se logró la elaboración de planes tácticos en los procesos con los cuales se apalancará el cumplimiento de la estrategia, al igual que una jornada de presentación y afinamiento del Plan de Negocios con respecto a las proyecciones financieras, buscando coherencia en la planeación de largo plazo.

En el mes de febrero de 2010 se realizó la jornada de presentación de los planes para la vigencia 2010, con la participación de todos los procesos de la organización, socializando los planes respectivos, con lo cual se logró un alto nivel de alineamiento con la estrategia, y se revisaron los instrumentos y directrices sobre su ejecución y seguimiento.

En cuanto al seguimiento a la gestión empresarial, se consolidó el Cuadro de Mando Integral de la Casa Matriz en el tablero de comando de la empresa, reportando su cumplimiento de manera mensual, y en Junta Directiva de manera trimestral.

Con el propósito de fortalecer la cultura de seguimiento a la gestión a través de indicadores, se diseñó, publicó y socializó en grupos primarios la Guía Metodológica para el Control de Gestión, lo que permitió mayor oportunidad en el reporte de los indicadores de los procesos, los cuales se consolidaron en el tablero de comando junto con los demás indicadores de la organización.

De igual forma, se reportaron los indicadores normativos mensualmente.



En el año 2010 se realizaron mejoras significativas al procedimiento de Banco de Proyectos y a su instrumento de seguimiento, para lo cual se creó el Comité de Proyectos, como instancia aprobatoria de las propuestas presentadas para ser incluidas en el Banco de Proyectos y se realizó una jornada de socialización del nuevo procedimiento en los 26 grupos primarios de la organización, permitiendo incrementar su nivel de conocimiento y aplicación, esperando que para el año 2011 se implemente de manera adecuada este elemento que contribuirá al fortalecimiento de la cultura de ejecución estratégica en la empresa.

Se culminó el proceso de implementación del MECI 1000:2005, cumpliendo con el 100% de adopción de las metodologías diseñadas, adoptadas y homologadas, en cada uno de los elementos del modelo, éxito logrado gracias a la puesta en marcha de una estrategia de acompañamiento personalizado a los líderes de los procesos durante el desarrollo del proyecto, lo que permitió una mejor interacción y mayor eficacia en el proceso de apropiación de los instrumentos y metodologías abordados.

Para finalizar esta labor, se diseñaron y realizaron talleres lúdicos para la socialización e internalización del MECI en los grupos primarios de la empresa, logrando aumentar el nivel de conocimiento de los elementos y entregables del modelo.

Con estas socializaciones se impactó a 27 grupos primarios y 227 trabajadores con el

Subsistema de Control Estratégico, 22 grupos primarios y 188 trabajadores con el Subsistema de Control de Gestión y 22 grupos primarios y 189 trabajadores con el Subsistema de Control de Evaluación.



En este proceso se socializaron los valores corporativos de la organización, el mapa de objetivos estratégicos, el mapa de procesos, la estructura organizacional y los mapas de riesgos de cada proceso, contribuyendo al fortalecimiento de la cultura organizacional de **edeq S.A. ESP.**

De igual forma se homologó e implementó la metodología de Gestión Integral de Riesgos de la casa matriz en todos los procesos de la organización, reemplazando la metodología anterior. Se ajustaron, publicaron y socializaron las políticas de administración de riesgos de **edeq S.A. ESP.**, al igual que se diseñaron las políticas de operación en todos los procesos y subprocesos de la empresa.

Estas metodologías implementadas se trasladarán al proceso de Desarrollo Organizacional creado a raíz de las Mejores Prácticas de los procesos de apoyo.



## EVALUACIÓN CUMPLIMIENTO PRÁCTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO AÑO 2010

Comprometidos con la consolidación de una política de prácticas de buen gobierno corporativo, se han compilado y desarrollado una serie de acciones que han permitido contar con instrumentos y herramientas que apoyan el actuar de la organización, como son la ética, la transparencia, la responsabilidad social, la gestión de riesgos y la gestión ambiental; herramientas que se están dando a conocer a los grupos de interés a través de los diferentes medios.

En agosto de 2009, se aprueba a través de la Junta Directiva el Código de Gobierno Corporativo, cuya estructura, sobre la cual se realiza la evaluación contiene:

1. Disposiciones Generales
2. Identificación de la Empresa
3. Marco de Referencia Corporativo
4. Organización de la Sociedad
5. Gestión Humana
6. Los Grupos de interés y la Responsabilidad Social
7. Mecanismos de Control
8. Divulgación de información

### 1. Disposiciones Generales

■ **Valores Empresariales:** La Organización cuenta con un código de Valores y Manual de Conducta Ética, el cual fue elaborado con participación de toda la Organización, actualizado y aprobado en el año 2009.

En el año 2010 se avanzó en la documentación de un código de ética

enmarcado en principios y valores, el cual fue puesto a consideración de los comités primarios de la organización para su estudio y observación, aportando los elementos que recoge el compromiso y declaración de todos los trabajadores de edeq S.A. ESP. Igualmente, se llevaron a cabo diferentes actividades que permitieron lograr la interiorización del documento en los trabajadores, quienes realizaron aportes para mejorar su entendimiento.

■ **Objetivos y ámbito de aplicación del Código:** De acuerdo a la evaluación realizada, la Organización viene compilando y estructurando prácticas de Buen Gobierno, garantizando con ello la integridad ética empresarial, el adecuado manejo de sus asuntos, el respeto de quienes invierten ella, el cumplimiento de los compromisos con sus grupos de interés y el conocimiento público de su gestión; todo ello se ve reflejado en los resultados económicos y financieros presentados en el año 2010, administrando indicadores que permiten proyectar una Empresa económicamente viable y socialmente responsable.

### 2. Identificación de la Empresa

■ **Naturaleza Jurídica:** La naturaleza jurídica de la Empresa no presentó en el año 2010 ninguna modificación, continuando como Sociedad Anónima, clasificada legalmente como una sociedad por acciones mixta, de nacionalidad Colombiana, sociedad que, por ser de Servicios Públicos Domiciliarios, se rige por



las normas de la Ley 142 y 143 de 1994; en lo no previsto en las mismas se regirá por las reglas del Código del Comercio sobre Sociedades Anónimas.

■ **Estatutos Sociales:** En las asambleas de accionistas celebradas en los años 2009 y 2010 se reformaron los estatutos sociales.

■ **Objeto Social:** En la modificación del objeto social de la empresa realizada en el año 2009, según acta de reunión ordinaria de accionistas 040 donde se aprueba reforma estatutaria, se eliminó la definición de las actividades contempladas en la Ley 142 y 143, se hace referencia a la ley puesto que el objeto principal de la sociedad es la ejecución de las actividades allí contempladas. Se incluyeron aspectos que están comprendidos en los estatutos sociales del grupo empresarial como son inversiones en otras sociedades, el alcance, participación y limitaciones para hacerlo, facultades para celebración de contratos, criterios que deben analizarse para cumplir con el objeto social.

En Asamblea de Accionistas del año 2010 se aprobó la modificación del artículo 38 de los estatutos sociales, consistente en nombrar un suplente del Gerente General que actuará como representante legal para asuntos judiciales y administrativos ante cualquier autoridad, organismo o entidad y en toda clase de peticiones, procesos, juicios, diligencias, actuaciones y gestiones en que la Empresa tenga interés como solicitante, reclamante, demandante, demandada o coadyuvante de cualquiera de las partes.

### 3. Marco de Referencia Corporativo

La gestión empresarial de **edeq S.A. ESP** se guía por el Modelo de Gestión Integral, que permite alinear, focalizar y priorizar adecuadamente el accionar de la empresa, el cual está constituido por tres elementos básicos.

■ **Direccionamiento Estratégico:** En desarrollo del cual se adoptaron los lineamientos de la casa matriz para la modelación del Plan de Negocios 2011-2020, así como la estrategia para alcanzar la visión, manteniendo actualizado el marco de referencia corporativo.

■ **Gerencia del Día a Día:** En el año 2010 se logró la certificación del Sistema Integrado de Gestión, que comprende las normas ISO 9001:2008, NTC GP1000:2004, ISO 14001:2004, ISO 18001:2007.

Para fortalecer las capacidades organizacionales y del talento humano, con miras a incorporar herramientas modernas de gestión, durante el año 2010 se llevó a cabo con un diplomado en BPM Business Process Management- Modelo de gerenciamiento de procesos, en el cual participaron Gerentes de Área, Jefes de Oficina y líderes de proceso. También se adelantó el proyecto de Mejores Prácticas para las áreas de soporte, con el apoyo metodológico del área de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional de EPM, bajo la metodología de gerenciamiento por procesos, el cual inicia su implantación a partir del año 2011.

En el año 2010, La Junta Directiva adoptó el modelo de trabajo, aprobado por la Junta



Directiva de la Casa Matriz, que permitirá cumplir con el objetivo de consolidarse como grupo empresarial y será el medio para implementar la estrategia de crecimiento del mismo. El modelo de trabajo incluye la metodología de operación y de gobernabilidad que facilitarán hacer efectivo el trabajo como grupo.

■ **Cambio y Cultura:** En el año 2010 se desarrollaron programas con diferentes temáticas que permitieron movilizar cambios en la cultura organizacional. Igualmente, se dio inició el estudio de cultura organizacional a través del cual se identificará la brecha entre la cultura actual y la deseada para el grupo empresarial.

## 4. Organización de la Sociedad

### 4.1 Asamblea General de Accionistas

■ **Constitución:** la constituyen los accionistas inscritos en el libro denominado Inscripción de acciones o sus representantes o mandatarios reunidos con el quórum y en las condiciones previstas en la ley y en los estatutos.

■ **Cumplimiento de las funciones de la Asamblea:** en el año 2010 la Asamblea de Accionistas se reunió ordinariamente en el mes de marzo, dando cumplimiento a lo establecido por la ley y los estatutos, recibiendo de la administración y la Junta Directiva la información correspondiente al cierre del ejercicio de la vigencia 2009 e impartiendo las aprobaciones correspondientes a los estados financieros, reforma de estatutos, distribución de dividendos, designación del revisor fiscal y sus honorarios, designación de la Junta

Directiva y sus honorarios. Igualmente recibió el dictamen limpio del Revisor Fiscal.

■ **Reuniones presenciales y no presenciales:** En el año 2010 la Asamblea de Accionistas no realizó reuniones diferentes a la ordinaria.

### 4.2 Junta Directiva

■ **Constitución:** La Actual Junta Directiva de edeq S.A ESP, fue elegida en la reunión de Asamblea de Accionistas celebrada el 19 de marzo de 2010. Este órgano de dirección está conformado por cinco (5) miembros principales y cinco (5) suplentes. De los cuales cuatro tienen carácter de independiente, uno en la lista de principales y tres en la lista de suplentes.

■ **Calidad de los miembros de Junta:** Para formar parte de la Junta Directiva no se requiere la calidad de accionista, no obstante los miembros de la Junta Directiva son profesionales con experiencia en Gestión Empresarial.

■ **Remuneración:** Los honorarios fueron aprobados en la asamblea General de Accionistas del 19 de marzo de 2010, para aquellos miembros con carácter de independientes.

■ **Quórum:** Durante el año 2010, la Junta Directiva realizó 12 reuniones ordinarias y una reunión extraordinaria de manera virtual, en la cuales se contó con quórum deliberatorio y decisorio. Las convocatorias de las reuniones, el suministro de información a sus miembros y en general su funcionamiento, se llevó a cabo de conformidad con las reglas establecidas en los estatutos sociales y el código de Buen Gobierno.



**Reglamento Junta Directiva:** Se aprobó el reglamento interno de Junta Directiva el día 18 de septiembre de 2009, mediante autorización No. 678.

■ En cumplimiento de la facultad que le otorga el artículo 33 de los estatutos sociales, la Junta Directiva; además del Comité de auditoría que establece la ley y los estatutos, creó a través del reglamento de Junta Directiva el comité de evaluación de la gestión, los cuales fueron reglamentados mediante autorización impartida por Junta Directiva.

Durante el año 2010, se llevaron a cabo tres comités de auditoría y tres comités de control de gestión, cuyos temas fueron ajustados a lo establecido en el reglamento de Junta Directiva, donde se encuentran reglados dichos comités.

■ **Funciones:** Durante la vigencia 2010 se cumplió con la totalidad de las sesiones programadas para la anualidad, se presentó mensualmente el informe de la organización, que comprendía la gestión de cada uno de los negocios, el avance del plan de negocios, el informe financiero, el indicador de pérdidas, los informes de control interno, las autorizaciones para celebración de contratos que en razón de la cuantía les correspondió aprobar, los actos que acorde con los estatutos sociales son de su competencia y todos aquellos temas que permitieron a la junta conocer mensualmente y de manera oportuna el cumplimiento de las metas y objetivos trazados.

Se resalta que la Junta Directiva impartió instrucciones a la organización, aprobando las políticas trabajadas conjuntamente

entre la Casa Matriz y sus filiales, para ser adoptadas en la organización, como han sido las políticas de Gestión Humana y de Comunicaciones, que permiten direccionar la actuación de la organización alineada con la casa matriz.

La Junta Directiva en el mes de julio de 2010, impartió la autorización 703 por medio de la cual fortaleció la Secretaría General y Asesoría Jurídica de la organización, esperando tener beneficios en el sentido de mitigar los riesgos de orden legal y financiero.

En desarrollo de la estrategia organizacional y con el empeño por cumplir los objetivos de largo plazo señalados en el Plan de Negocios, se aprobó un nuevo modelo de procesos, una nueva estructura organizacional y un ajuste de planta donde se incrementaron plazas y se contribuyó a la generación de empleo en el departamento.

En materia de contratación, se rediseñaron los procedimientos existentes, se expidió un manual operativo de contratación, se puso en funcionamiento el nuevo módulo de contratación el cual permite mayor control y seguimiento. Igualmente la organización ha cumplido estrictamente en aplicar los principios contenidos en el Manual de Contratación, que garantizan una adecuada planeación de la contratación, pluralidad de oferentes que permite un ambiente de libre competencia y la obtención de las ofertas más favorables para la empresa. La organización respeta los derechos laborales, personales y culturales de las personas que le prestan sus servicios sea directamente o a través de contratistas, de tal manera que les sean reconocidos todos los derechos que la ley les concede.



También vigila que los proveedores de bienes y servicios atiendan los mandatos legales que acorde con su naturaleza deben cumplir para poder desarrollar su objeto social, asegurando así que no pondrán en riesgo su existencia, seriedad, responsabilidad y cumplimiento durante la ejecución del contrato.

#### 4.3 Gerencia General

■ **Funciones:** El contrato del Gerente General es a término indefinido, contando con dos suplentes, primero y segundo, nombrados por la Junta Directiva. Sus funciones están enmarcadas en los estatutos sociales y fueron cumplidas a cabalidad durante el año 2010, direccionando la organización al cumplimiento de las metas y objetivos estratégicos propuestos.

■ **Directivos:** La Junta Directiva llevada a cabo el día 4 de febrero de 2011, realizó la evaluación de la gestión y desempeño empresarial emitiendo el respectivo concepto que hace parte del informe en la Junta Directiva y la Asamblea de Accionistas.

#### 5. Gestión Humana

■ En el año 2010 la Empresa emitió la política de Gestión Humana, alineada con la Casa Matriz, dejando plasmado en un documento un actuar histórico a nivel organizacional.

■ Se realizó un diseño del mapa de procesos de la organización y una estructura administrativa que los soporta, de tal forma que facilite el logro de los

objetivos estratégicos. Es así que en Junta Directiva celebrada el 22 de octubre de 2010 fue aprobado este diseño.

■ La Organización ha avanzado en variables de Gestión Humana, tales como: selección y vinculación del talento humano, competencias, aprendizaje, desempeño, clima, cultura, asimilación del cambio, liderazgo, bienestar social, protección social y seguridad y salud Ocupacional, la cuales se integrarán en el Modelo de Gerenciamiento del Talento Humano.

■ Se aplicó la encuesta de satisfacción del cliente interno, cuyo resultado permitirá, tomar las medidas que conduzcan a mejorar el clima organizacional y la calidad de vida de los trabajadores.

■ Además de los beneficios convencionales a los cuales tienen derecho los trabajadores, la empresa cumple con la totalidad de las obligaciones en materia laboral, como son el pago de salarios, prestaciones sociales y de seguridad social para todos sus empleados.

■ Actualmente se cuenta con 14 aprendices, de los cuales 3 son practicantes universitarios y 11 aprendices SENA y Comfenalco a quienes se les reconoce el 100% y 75% del SMMLV respectivamente; dando así cumplimiento a la ley 789 de 2002.

#### 6. Grupos de Interés y la Responsabilidad Social

■ Durante el año 2010, se protocolizó la adhesión de la empresa al Pacto Global.



■ Se calculó el Índice de Gestión Ambiental Empresarial IGAE, para medir en **edeq S.A. ESP** el cumplimiento de la política de gestión ambiental del Grupo Empresarial EPM, en concordancia con el objetivo estratégico del Grupo Empresarial EPM de Actuar con Responsabilidad Social y Ambiental en las zonas donde EPM tenga presencia y de crear valor para los grupos de interés.

■ El sub proceso de gestión ambiental en **edeq S.A. ESP** se crea en cumplimiento del decreto 1299 del año 2008, por el cual se reglamenta el departamento de gestión ambiental de las empresas a nivel industrial en Colombia y se dictan otras disposiciones, desde este año, el sub proceso tiene el objetivo de realizar la planeación, seguimiento y control de las actividades encaminadas a prevenir, mitigar y compensar los impactos ambientales generados en todos los procesos de la organización, en cumplimiento de la normatividad ambiental vigente y las políticas ambientales empresariales.

■ En el año 2010 se recibe la certificación en la norma ISO 14001 por parte del CIDET Corporación Centro de Investigación y Desarrollo Tecnológico del Sector Eléctrico colombiano con alcance a los negocios de Comercialización y Distribución de energía eléctrica incluyendo en este último el proceso de diseño y desarrollo de redes de distribución de baja y media tensión.

Dentro de las principales actividades del sub proceso se tienen:

- Proceso de intervenciones forestales

- Manejo integral de residuos: ordinarios, peligrosos, especiales
- Inducción y reinducción a partes interesadas
- Educación ambiental
- Actualización legal ambiental
- Diseño, elaboración y ejecución de planes de manejo ambiental.

Se adelantaron acciones de Gestión Social encaminadas a fortalecer la relación con los grupos de interés:

■ Encuentros de Participación Ciudadana: En el mes de mayo del año 2010 se realizaron dos encuentros de participación ciudadana con los personeros del departamento del Quindío y defensoría del pueblo, como representantes de los ciudadanos y el otro con vocales de control, ediles, presidentes de Juntas de acción comunal, veedores ciudadanos y otros líderes comunitarios, con el propósito de informarles sobre la gestión año 2009, plan de negocios de la organización del año 2010, el plan de acción social, plan de mercadeo y página web.

■ Charla educativa para Técnicos Electricistas: Con el propósito de disminuir las pérdidas y el robo de la infraestructura eléctrica se llevó a cabo un evento con la participación de diversas entidades, cuyo propósito fue sensibilizarlos sobre los actos delictivos y las consecuencias que pueden acarrear dichos actos. Igualmente, se trataron temas relacionados con el código de ética de los técnicos electricistas, principios, valores y ética profesional para los participantes en dicho evento.

■ Simposio Energía Segura, Navidad Feliz: En el mes de diciembre de 2010, la organización con el apoyo del Ministerio de



Minas y Energía llevó a cabo el Simposio "Energía Segura navidad Feliz", cuyo propósito fue el de sensibilizar a los Ciudadanos sobre los riesgos que podrían causar las instalaciones eléctricas navideñas en el marco del RETIE.

■ Taller de Servicios Públicos Domiciliarios "Una visión desde la participación social y comunitaria": La realización de este taller se hizo a través de la universidad La Gran Colombia. Se contó con la participación líderes comunitarios, funcionarios de edeq S.A. ESP, ediles y vocales de control social, quienes recibieron información en temas como, normas de participación ciudadana Cultura ciudadana con énfasis en el cuidado de lo público y estudio de las normas vigentes sobre estratificación, reclamaciones de los usuarios ante las empresas de servicios públicos domiciliarios, la solidaridad en materia de servicios públicos domiciliarios, régimen tarifario que señalan las comisiones de regulación y como operan las tarifas. Así mismo, la Ley 142 de 1994, Ley 732 de 2002, Decreto Reglamentario 1429 de 1995 y la Ley 820 de 2003.

■ Programa "edeq en mi pueblo": Se desarrollaron una serie de actividades, dentro del marco de la lúdica, la cultura y la integración con los diferentes líderes de cada uno de los municipios del Quindío donde se logró afianzar la cercanía con los clientes contando con la participación de 4,569 personas. El eje central del programa fue los conversatorios con los líderes comunitarios, vocales de control social, presidentes de las juntas de acción comunal y demás ciudadanos que pusieron en contexto las diferentes situaciones o dificultades con la empresa para dar respuesta o solución que redunde

en la satisfacción con la prestación del servicio de energía y genera lazos de confianza entre el cliente y la empresa.

■ Escuela de Formación de Líderes: Dirigido a los líderes comunitarios, integrantes de las juntas de acción comunal, juntas administradoras locales, Vocales de Control Social y líderes en general, interesados en conocer todo lo relacionado con las Leyes 142 y 143 de 1994 y el Contrato de Condiciones Uniformes; con el objetivo de convertirlos en multiplicadores de la información aprendida en sus zonas de influencia. La puesta en marcha de este programa se hace a través del convenio interinstitucional con la Universidad La Gran Colombia y el acompañamiento de gestores sociales encargados de facilitar los conocimientos concernientes a la Comercialización y Distribución de la energía.

En aras de contribuir a la disminución de pérdidas y al robo de infraestructura eléctrica, se implementó un programa piloto integral para electricistas sin tarjeta profesional que les permitiera conocer las consecuencias de actos delictivos, sembrar valores, conocimientos en la ética profesional. Se inició con los municipios de La Tebaida, Circasia y Montenegro la implementación de Escuelas de Formación Integral para dichos electricistas, con el fin que accedieran a la certificación y actualizaran sus conocimientos con el curso de electricidad básica a través del SENA, entidad encargada de certificar las competencias técnicas de los estudiantes; así mismo, realizan un curso de emprendimiento con el propósito hacer empresa y aprender a asociarse. Otra temática corresponde a lo relacionado con



la parte del ser y del hacer, por lo que se realizó a través de la universidad Antonio Nariño un convenio para trabajar en su formación en el Ser.

De esta manera el Programa Escuela de Formación de Líderes Certificó a 305 personas, entre ellas a 109 electricistas que continúan en el año 2011 con la formación del SENA.

Se realizaron mediciones de manera voluntaria en temas como: índices de Reputación, Transparencia, Comunicación Interna y Satisfacción de Clientes y Proveedores, sobre los cuales se han formulado los planes de mejora correspondientes.

## **7. Mecanismos de Control**

■ Durante el año 2010, el Sistema de Control Interno contribuyó a garantizar la eficiencia y eficacia de las operaciones, la protección y aseguramiento de los recursos, la confiabilidad y oportunidad de la información, el mejoramiento de la gestión y el seguimiento permanente al cumplimiento de políticas, normas y procedimientos internos.

■ El Monitoreo permanente fue realizado por la Unidad de Control Interno, Comité Coordinador de Control Interno, Comité de Auditoría y Gestión y Junta Directiva.

■ Igualmente se realizaron auditorías externas de control y gestión por parte de la Contraloría General de Medellín y Auditoría Externa de Gestión y Resultados.

■ Durante el año 2010 se dio cumplimiento en un 99% al plan de trabajo de la Unidad de Control Interno, con ejecución de 32 auditorías a los diferentes procesos.

■ A 30 de noviembre de 2010, la organización tenía documentados 91 planes de mejora producto de las auditorías internas y externas realizadas en el año, presentando un avance en su ejecución del 78%.

### **7.1 Gestión Integral de Riesgos**

■ Durante el año 2010, se inició la implementación del modelo de gestión de riesgos de la Casa Matriz, el cual reemplaza el modelo de riesgos con que contaba la empresa, basado en la NTC 5254:2006.

### **7.2 Control Externo**

#### **7.2.1 Revisoría Fiscal**

■ La Asamblea general de accionistas llevada a cabo el día 19 de marzo de 2010, eligió como revisor Fiscal la firma Price WaterhouseCoopers.

Durante el año 2010, la Revisoría Fiscal ejerció su función de manera independiente y autónoma de acuerdo a las funciones que le asigna la ley.

Como resultado del trabajo realizado en el 2010 la Revisoría Fiscal emitió un dictamen limpio el cual hace parte del informe que se presenta a la asamblea de accionistas.

#### **7.2.2 Auditoría Externa de Gestión y Resultados.**

■ En el mes de julio de 2010 se firmó un nuevo contrato de Auditoría Externa de



Gestión y Resultados con la firma Nexia International, con vigencia de un año.

■ Durante el año 2010 se realizaron 6 auditorías externas a diferentes procesos, dejando en los informes las recomendaciones de mejora revisadas y aceptadas por los líderes de proceso. Dentro de las auditorías adelantadas están.

- Auditoría de PQR's y Recaudo
- Auditoría Arquitectura Organizacional
- Auditoría Financiera
- Auditoría Comercial
- Auditoría Técnica
- Auditoría al SCI Sistema de Control Interno

### 7.2.3 Contraloría General de Medellín

Durante el año 2010, la Contraloría General de Medellín realizó la revisión de la cuenta de la vigencia 2009, efectuando la evaluación fiscal y financiera, así como la auditoría gubernamental con enfoque integral, AGEI. Producto de las evaluaciones se dio un dictamen integral de la gestión:

■ **Dictamen Limpio.** En opinión de la Contraloría General de Medellín, los estados contables reflejan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la posición financiera y los resultados de las operaciones efectuadas por la Empresa de Energía del Quindío S.A. ESP al 31 de diciembre de 2009, de conformidad con las normas y principios de contabilidad prescritas por la contaduría General de la Nación, aplicados sobre bases uniformes con los del año anterior.

■ **Fenecimiento de la cuenta:** Con base en el resultado final de la revisión de fondo de la cuenta, el cual incluye la evaluación de las operaciones legales, financieras, contables y técnicas y el cumplimiento de los principios del control fiscal, la Contraloría Auxiliar de Auditoría Fiscal EPM Energía, recomienda al señor Contralor, fenecer la cuenta de la Empresa de Energía del Quindío S.A. ESP, por la vigencia fiscal correspondiente al año 2009.

**8. Divulgación de información:** La empresa durante el año 2010, emitió los lineamientos a la política de comunicaciones del Grupo Empresarial a través de la circular 067 del 24 de septiembre de 2010, los cuales contemplan la divulgación de información a los diferentes grupos de interés; utilizando como medio de comunicación el Portal WEB de la empresa, rediseñado en el año 2010.

Durante el año 2010, la divulgación de la información a los diferentes grupos de interés se hizo a través de:

- Portal web de la edeq S.A.ESP
- Revista anual de gestión
- Informe de RSE
- Comunicados de prensa
- Asamblea de accionistas
- Junta Directiva
- Foro Gerencial (a nivel interno)
- Comités primarios (a nivel interno)
- Boletín nuestra gente (a nivel interno)
- Página web interna

### CONCLUSIÓN

Aunque para la Organización ha sido un aprendizaje el tema de Gobierno



Corporativo, se puede concluir que se cuenta con la integración y aplicación de los diferentes elementos que conforman el Código de Buen Gobierno Corporativo, y que se ha logrado avanzar en la continuidad de estas prácticas que aportan a la organización transparencia en las relaciones entre propietarios, administradores y grupos de interés.

Cabe resaltar el avance que se tuvo en este tema a través de la capacitación brindada por parte de al grupo directivo de los niveles I y II de Casa Matriz y filiales, fortaleciendo y alineando prácticas de Gobierno Corporativo.

## RECOMENDACIONES

- Continuar con las capacitaciones en Gobierno Corporativo impartidas por Casa Matriz, con el fin de contribuir en la estructuración del Código de Buen Gobierno para el Grupo Empresarial EPM.
- Fortalecer la divulgación de la información a todos los grupos de interés de acuerdo a la circular 067 de 2010, utilizando el portal web como medio práctico de difusión.
- Trabajar en la interiorización del Código de ética y Código de Buen Gobierno en la Organización.
- Continuar con el mantenimiento y difusión de las políticas y lineamientos de Transparencia Empresarial que aportan al fortalecimiento del Código de Gobierno Corporativo.

## INFORME DE TRANSPARENCIA EMPRESARIAL

La Empresa de Energía del Quindío S.A ESP cumple dos años participando de manera independiente y objetiva en la medición del índice de Transparencia, el cual incluye la evaluación de políticas y mecanismos de transparencia de la gestión empresarial.

Dicha evaluación se viene realizando con la Corporación Transparencia por Colombia.

En la medición realizada en el año 2010 correspondiente a la vigencia 2009, se obtuvo una calificación de sus políticas y mecanismos de transparencia de 77/100, superando en 15 puntos la calificación obtenida en el año 2009, lo anterior producto de la implementación de acciones concretas adelantadas en los cuatro componentes exigidos en la evaluación, destacándose como una empresa comprometida, procurando a través del fortalecimiento de las políticas y lineamientos de transparencia, afianzar las relaciones de confianza con sus diferentes grupos de interés, llevando esto a la organización a contar con los mejores estándares de transparencia.

Es importante aclarar que la metodología de evaluación incluye cuatro elementos, los cuales fueron calificados a través de diversos mecanismos. Ellos son:

- 1. Apertura de información:** Acceso a la información completa, oportuna, comprensiva y confiable, comparable para los distintos grupos de interés de acuerdo



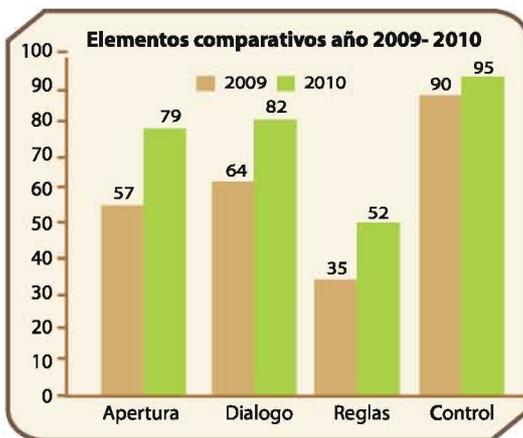
con las normas legales y los estándares deseados.

**2. Diálogo con el cliente:** a partir de la entrega de información se establece una interacción con el cliente, por medio de la cual las empresas responden a sus expectativas, que le permiten generar elementos de confianza.

**3. Reglas claras y conocidas por todos:** entendida como el conjunto de normas, valores y principios adoptados e inmersos en la cultura organizacional que permean al modelo de gobierno para alcanzar una mayor sintonía con la sociedad y los grupos de interés, proveedores, directivos y accionistas.

**4. Control:** entendido como un proceso que integra el conjunto de procedimientos, planes, métodos, normas, y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por la empresa, por disposición legal o por iniciativa propia de carácter interno o externo para asegurar el cumplimiento de objetivos y metas en la gestión empresarial.

**EVALUACIÓN COMPARATIVA POR ELEMENTO**



**ASPECTOS RELEVANTES DE CADA ELEMENTO**

■ **Apertura de información:**

En este componente de apertura informativa, **edeq S.A. ESP** logra importantes resultados, al pasar de 57; puntos un grado de desarrollo mínimo, a 80/100 puntos; alcanzando un grado de desarrollo significativo.

Dentro de sus logros se destaca la intención de definir unos lineamientos de apertura informativa a sus grupos de interés, identificando tanto la información de valor para cada grupo, como la periodicidad con la que se comparte la misma y los canales a través de los cuales se ofrece.

■ **Diálogo con los clientes:**

**edeq S.A. ESP** obtiene un resultado también sobresaliente en el componente relacionado con el Diálogo con Clientes, al pasar de 64 puntos a 82/100.

Los clientes de **edeq S.A. ESP** disponen en la página web de la empresa de un vínculo que les permite consultar en línea los trámites relacionados con el proceso de atención al cliente, ubicar los sitios de recaudo, la red de banca presencial y electrónica, así como las tarifas vigentes y demás requisitos para tramitar reclamos, financiaciones, solicitudes del servicio y reconexiones. Así mismo, líneas de atención donde se reciben solicitudes y otras inquietudes de los usuarios. Se cambió el esquema de call center por el de contact center.



### ■ Reglas Claras:

Este es el componente de gobierno corporativo y autorregulación ética, donde **edeq S.A. ESP** obtuvo una calificación de 52/100 con una mejoría de 9 puntos en ética empresarial para una calificación de 23/50 y en gobierno corporativo de 29/50 subiendo también siete puntos respecto de la medición del 2009. Son estos aspectos en los que la empresa debe continuar concentrando mayores esfuerzos.

### ■ Control:

Los resultados de este componente se ubican en 95/100, reflejando **edeq S.A. ESP** que cuenta con mecanismos y políticas de control interno y externo que le permiten lograr la seguridad razonable en el cumplimiento de sus propósitos empresariales.

En el indicador de control legal la empresa obtiene 30/30. De acuerdo con la empresa, la Contraloría General de Medellín feneció la cuenta correspondiente a la vigencia 2008, e igualmente la revisoría fiscal emitió concepto limpio. También se pudo conocer el informe de Auditoría Externa de Gestión y Resultados, y las recomendaciones que la empresa debe acoger en cada uno de los aspectos evaluados.

En materia de controles voluntarios, **edeq S.A. ESP** obtiene 30/35 puntos, destacando que la empresa alcanza una calificación de riesgo financiero de AA otorgada por BRC Investor Services S.A., se adhiere al Pacto Global donde deberá cumplir principios fundamentales para continuar su gestión

sostenible y responsable, incluyendo la lucha contra la corrupción.

Con el fin de evidenciar mejoras en el Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con la NORMA ISO 9001:2008 se realizaron auditorías internas de calidad y el CIDET hizo una auditoría de seguimiento.

Además por segundo año consecutivo participó de la medición de políticas y mecanismos de transparencia, recibiendo y acogiendo recomendaciones que sin duda le servirán para el logro de esos otros compromisos de responsabilidad y sostenibilidad.

Finalmente, en el tema de Promoción del Control Social, **edeq S.A. ESP** obtiene una calificación de 35/35, se considera que la empresa ha venido a través de su trabajo de gestión social, generando y fortaleciendo unos espacios muy importantes alrededor de la participación de las comunidades en temas de formación y educación, y que dichos espacios pueden convertirse en un mecanismo idóneo para que los ciudadanos también cualifiquen su control social y se involucren más como veedores de los recursos públicos y de la inversión social de la empresa.

La Corporación Transparencia por Colombia felicita a **edeq S.A. ESP** por su buen desempeño y por trabajar de forma responsable en la búsqueda de mejores estándares de transparencia y ética que le permitan contribuir con el bienestar y la calidad de vida de su región y de los colombianos en general. Se invita a que renueve su compromiso y participación en este ejercicio que busca el mejoramiento continuo de la empresa en estos temas.